



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم اعلام واتصال

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم اعلام واتصال

تخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز فرع بشار-

الإشراف:



الصفة

رئيسا

مشرفا ومقررا

مناقشا

من إعداد الطالبتين:

➤ بن عمار فاطمة الزهراء

➤ بلال صورية

أمام لجنة المناقشة

الرتبة

أستاذ محاضر (..)

أستاذ محاضر (..)

أستاذ محاضر (..)

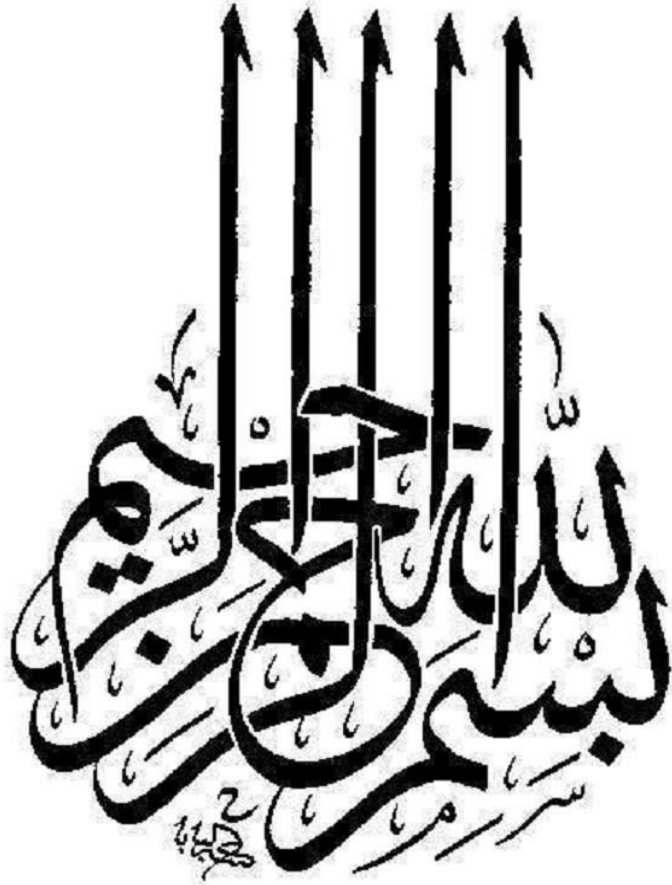
اللقب والاسم

د. أمال صيفاح .

د. حفصة كويبي .

د. مروان صرواني .

السنة الجامعية: 2020/2019



(وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون
وستردون إلى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم
تعملون).

سورة التوبة الآية: 105

شكر وعرّفان

أشكر الله عز وجل علينا بإنجاز هذا العمل، فأنا نتوجه إلى الله سبحانه وتعالى أولاً وأخراً بجميع ألوان الحمد والشكر على فضله وكرمه الذي غمّنا به فوفّقنا إلى ما نحن به راجين منه دوام نعمه وكرمه. وانطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم:

" من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

فإننا نتقدم بالشكر والتقدير والعرّفان إلى الأستاذة المشرفة

" كويبي حفصة "

على اشرفها على هذه المذكرة وعلى الجهد الكبير الذي بذلته معنا، وعلى نصائحها القيمة التي مهدت لنا الطريق لإتمام هذه الدراسة، فلها منا فائق التقدير والاحترام، كما نتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لأساتذتنا الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي.

كما تقدم بالشكر أيضاً إلى كل عمال مؤسسة سونلغاز فرع بشار الذين ساعدونا من خلال تقديم جميع التسهيلات ومختلف التوضيحات والمعلومات المقدمة من طرفهم لإنجاز هذا البحث وخاصة:

السيد "بريكة عبد الجبار".

وفي الختام نشكر كل من ساعدنا وساهم في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد حتى ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة عطرة.

إهداء

أولاً لك الحمد **ربي** على الكثير من فضلك وجميل عطائك ووجودك، الحمد لله ربي ومهما حمدنا فلن نستوفي حمدك والصلاة والسلام على من لا نبي بعده.

إلى ذلك الحرف اللامتناهي من الحب والرقّة والحنان، إلى التي بحنانها ارتويت وبدفئها احتميت وبنورها اهتديت وبيبصرها اقتديت، إلى من يشتهي اللسان نطقها، وترفرف العين من وحشتها والتي كانت تتمنى رؤيتي وأنا أحقق هذا النجاح، وشاء الله أن يأتي هذا اليوم، أهدي هذا الهمل إلى **أمي** أطل الله في عمرها.

إلى الدرع الذي به احتميت، وفي الحياة به اقتديت، والذي شق لي بحر العلم والتعلم، إلى من احترقت شموع ليضيء لنا درب النجاح، وصدر آمالي وكبريائي وكرامتي **أبي** أطل الله في عمره.

إلى من يذكرهم القلب قبل أن يكتب القلب، إلى من قاسموني حلو الحياة ومرها، تحت صقف واحد أخواتي: **نوال**،
سارة، فائدة.

وأخي الغالي: **لحسن.**

إلى كل من يحمل لقب "**بن عمارة**"، ولقب "**بوربابنة**".

إلى من شاركتني هذا العمل رفيقتي الغالية: **بلال صورية.**

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع إلى من تكاتفنا يدا بيد ونحن نقطف زهرة تعلمنا
إلى: **ويسام، شهرة، عائشة، إيمان.**

إلى من علموني حروفا من ذهب وعبارات أسمى وأجلى في العلم إلى من صاغوا لي من علمهم حروفا وفكرهم منارة
تنير لنا مسيرة العلم والنجاح إلى **أساتذتي الكرام أساتذة علوم اعلام واتصال.**

إلى كل من لم يدركهم قلّمي، أقول لهم بعدتم ولم يبعد عن القلب حبهم، وأنتم في الفؤاد الحاضرون.

فاطمة الزهراء

إهداء

أهدي هذا العمل إلى من قال الله فيهما " واخفض لهما جناح
الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا"

الإسراء الآية 24

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما.

إلى أخي وأخواتي، إلى كل الأهل والاقارب.

إلى كل صديقاتي وخاصة الصديقة "بن عمار فاطمة الزهراء"
التي تقسمت معها هذا العمل.

إلى من رافعو رايات العلم والتعليم أساتذتي الأفاضل.

صورة

المخلص



ملخص الدراسة:

تهدف هذه دراسة إلى معرفة أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة داخل مؤسسة سونلغاز فرع بشار، بالإضافة إلى التعرف على التطبيقات الاتصالية الجديدة التي يستخدمها موظفين المؤسسة، وفي الأخير التعرف على المشاكل والمعوقات التي تواجه مؤسسة سونلغاز في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث قمنا بدراسة حالة لمؤسسة سونلغاز (شركة توزيع الكهرباء والغاز) بولاية بشار في فترة من 16 فبراير إلى 01 مارس 2020.

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من موظفين مؤسسة سونلغاز باختلاف مناصبهم الوظيفية، واخترنا العينة القصدية التي بلغ عددها 9 موظفين من بينهم رؤساء المصالح والاقسام، واستخدمنا المقابلة كأداة رئيسية والملاحظة كأداة ثانوية لاستجواب المبحوثين، حيث قسمت الدراسة إلى ثلاثة جوانب: منهجي، ونظري، وتطبيقي.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة تتمثل في الحواسيب (الثابت، المحمول)، شبكات الاتصال: الانترنت، الانترنت، الاكسترانت، البريد الالكتروني، الهواتف الذكية. وأن شبكة الأنترانت هي أهم مصدر متاح في المؤسسة وهذا لخدماتها المتعددة المتمثلة في تسيير التطبيقات الاتصالية، وتسهيل الحصول على المعلومات وإيصالها في الوقت القياسي. وأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين من مستوى أداء المؤسسة (سونلغاز فرع بشار) وذلك بتحسين العملية الاتصالية، ومنح استقلالية ومرونة للموظفين في العمل، وتحسين من إنتاجية المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الداخلي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة، المؤسسة الاقتصادية.

Abstract:

The aim of this study is to know the different forms of modern communication technology used within the Sonelgaz Corporation, the branch of Bashar, in addition to identifying the new communication applications used by the employees of the organization, and finally to identify the problems and obstacles that Sonelgaz faces in using modern communication technology, as we have done a case study of Sonelgaz (Electricity and Gas Distribution Company) in Bashar state from February 16th to March 01st 2020.

The target population of the study consists of Sonelgaz employees with different occupational positions, and we selected the intentional sample of 9 employees, including heads of departments by using the interview as a main tool and observation as a secondary tool for interrogating the respondents.

The study found a set of results, the most important of which are: that the modern communication technology used in the institution is represented in computers (fixed, mobile), communication networks: the intranet, the Internet, the extranet, e-mail, and smart phones. And that the intranet is the most important resource available in the organization and this is for its multiple services represented in running communication applications, and facilitating access to information and its delivery in standard time. And that modern communication technology has contributed to improving the level of the institution's performance (Sonelgaz, Bashar Branch) by improving the communication process, granting independence and flexibility to employees at work, and improving the productivity of the institution.

Key words: *internal communication, modern communication technology, economic enterprise.*

	شكر وعرفان
	الاهداء 1
	الاهداء 2
	المخلص باللغة العربية
	المخلص باللغة الإنجليزية
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
أ-د	مقدمة
الجانب المنهجي	
06	الدراسة الاستطلاعية
06	بناء الإشكالية وطرح التساؤلات
08	أسباب الدراسة
09	أهمية الدراسة
09	أهداف الدراسة
10	طبيعة الدراسة
10	تحديد مفاهيم الدراسة
13	منهج الدراسة وأدواتها
13	مجتمع البحث و العينة
14	الدراسات السابقة

21	المجال الزماني والمكاني للدراسة
21	صعوبات الدراسة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للاتصال الداخلي في المؤسسة	
25	تمهيد
26	المبحث الأول: ماهية الاتصال
26	تعريف الاتصال
26	عناصر العملية الاتصالية ووظائفها
28	أنواع الاتصال
32	المبحث الثاني: ماهية الاتصال الداخلي في المؤسسة
32	تعريف الاتصال الداخلي في المؤسسة
33	أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة
36	أهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة
37	المبحث الثالث: استراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة
37	آليات الاتصال الداخلي في المؤسسة
38	أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة
40	معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة
43	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار العام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة	
46	تمهيد
47	المبحث الأول: أساسيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
47	تعريفات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

47	سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
52	وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
54	المبحث الثاني: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة
54	الحاسب الآلي وشبكاتة
62	البريد الإلكتروني والهاتف النقال الذكي
66	الشبكات الاتصالية وخدماتها
75	المبحث الثالث: مشاكل ومعوقات تبني المؤسسة لتكنولوجيات الاتصال الحديثة
76	صعوبات عدم توفر الكفاءات في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة
77	الصعوبات المالية وقدم البنى التحتية للاتصالات
78	صعوبات نقص الخبرة لدى المسير والبناء التنظيمي
79	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الإطار العام للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية
82	تمهيد
83	المبحث الأول: أساسيات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
83	تعريف المؤسسة الاقتصادية
84	وظائف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
86	أهداف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
90	المبحث الثاني: استراتيجية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
90	خصائص المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
92	أهمية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
94	تصنيفات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
98	المبحث الثالث: مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

98	المرحلة الأولى ما قبل 1980
103	مرحلة استقلالية المؤسسات ما بعد 1980
106	مرحلة الخصخصة وآفاق المستقبلية للمؤسسة
108	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
111	تمهيد
بطاقة فنية عن مؤسسة سونلغاز لولاية بشار	
112	التعريف بالمؤسسة
112	أهداف المؤسسة
113	التعريف بأقسام المؤسسة
115	الهيكل التنظيمي للمؤسسة
تحليل البيانات الدراسة	
116	تحليل المقابلة
128	الملاحظة الميدانية
129	نتائج الدراسة
132	الخاتمة
135	قائمة المصادر والمراجع
143	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
95	أنواع المؤسسات الخاصة	1
98	تصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم	2
104	معدل ناتج الزيادة الوطني	3
117	السمات العامة للموظفين	4

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
94	تصنيف المؤسسات حسب المعيار القانوني	1
115	الهيكل العام لمديرية التوزيع الكهرباء والغاز.	2

مقدمة

مقدمة:

يعتبر الاتصال أحد أهم المواضيع التي اهتم بها الكثير من الباحثين في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية كونه وسيلة ضرورية في حياة الافراد والمؤسسات، حيث أصبح الانسان يسعى إليها لتحقيق غاياته وذلك عن طريق تبادل الأفكار والآراء مع غيره.

وباعتبار المؤسسات قطاع اقتصادي أصبحت تواجه شكلا جديدا من المنافسة، حيث انتقلت من طابع تقليدي إلى طابع إلكتروني بسبب الوضع التحولي الراهن الذي أحدثته التكنولوجيات الحديثة في مجال الاتصال، جعلت هاته المؤسسات تسارع في استزراع التقنيات الاتصالية الجديدة التي تتمثل بشكل أساسي في الحواسيب، وشبكات الاتصال مثل الانترنت والانترانت والاكسترانت، والهواتف الذكية والبريد الالكتروني وغيرها، لمواكبة التقدم والتطور التكنولوجي وصنع مستقبل أفضل لها.

فتكنولوجيا الاتصال الحديثة أهمية كبير في المؤسسات حيث أنها ساهمت بالدرجة الأولى في اتساع رقعة الاتصالات الداخلية في المؤسسة التي تعد بمثابة القلب النابض لها لأنها تعمل على خلق جو تعاوني بين الموظفين مما يؤدي إلى التحفيز على العمل وبالتالي تحقيق رضا الوظيفي بينهم. كما قد أتاحت وسائل التقنية الحديثة أساليب وطرق مستجدة ومتباينة لتطوير إمكانيات المؤسسة للحصول على كميات ضخمة من المعلومات وتخزينها وتبادلها بطريقة إلكترونية فعالة، تساعد على تنظيم العمل واستقراره، وتساهم بقوة في تحسين

أداء المؤسسة وذلك بتحسين من نوعية خدماتها ومنتجاتها التي تجعلها تقف المراكز الأولى في الاقتصاد الجزائري.

فتبني المؤسسات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يتطلب تدريب خاص لاكتساب مهارات تؤهل مستعمليها لتحكم في استخدامها وهو مفتاح لنجاح المؤسسات الاقتصادية في وقتنا الراهن.

ومن بين المؤسسات التي أولت اهتمام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة مؤسسة سونلغاز (شركة لتوزيع الكهرباء والغاز) فرع بشار، وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة موضوع دراستنا " واقع استخدام التكنولوجيات الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية سونلغاز فرع بشار". وأهم المراجع التي اعتمدنا عليها في هذه الدراسة هي كتاب تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية للأستاذ هارون منصر وفي هذا السياق قمنا بتقسيم هذا العمل إلى ثلاثة أطر:

حيث تناولنا في الإطار المنهجي الدراسة الاستطلاعية، الاشكالية والتساؤلات الفرعية، ثم أهمية وأهداف الدراسة، منهج الدراسة وأدوات البحث، مجتمع البحث والعينة، بالإضافة إلى الدراسات السابقة ومفاهيم الدراسة، ثم مجالات وصعوبات الدراسة.

أما في الإطار النظري تطرقنا فيه إلى ثلاثة فصول: الفصل الأول بعنوان الإطار العام للاتصال الداخلي في المؤسسة، حيث تضمن ثلاثة مباحث: المبحث الأول ماهية الاتصال مقسم إلى ثلاثة مطالب تطرقنا فيهم إلى تعريف الاتصال، العملية الاتصالية ووظائفها، أنواع

الاتصال. والمبحث الثاني كان حول ماهية الاتصال الداخلي في المؤسسة تناولنا ثلاثة مطالب معنون كالتالي: تعريف الاتصال الداخلي في المؤسسة، أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة، أهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة. وتمحور المبحث الثالث حول عنوان استراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة، حيث حددنا فيه ثلاثة مطالب وهي كالتالي: آليات الاتصال الداخلي في المؤسسة وأهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة ومعوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة. وتضمن الفصل الثاني المعنون بالإطار العام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة ثلاثة مباحث، حيث يندرج المبحث الأول تحت عنوان أساسيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى ثلاثة مطالب وهي: تعريف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أما المبحث الثاني بعنوان أشكال تكنولوجيات الاتصال الحديثة داخل المؤسسة تطرقنا فيه إلى ثلاثة مطالب معنون ب: الحاسب الآلي وشبكات، البريد الإلكتروني والهاتف النقال الذكي، شبكات الاتصال وخدماتها. وتجسد المبحث الثالث وهو بعنوان مشاكل ومعوقات تبني المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى ثلاثة مطالب كذلك هي: صعوبات عدم توفر الكفاءات في مجال الاتصال، الصعوبات المالية وقدم البنية التحتية للاتصالات، صعوبات نقص خبرة لدى المسير والبناء التنظيمي. أما فيما يخص الفصل الثالث بعنوان الإطار العام للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية بحيث قسمناه إلى ثلاثة مباحث: المبحث الأول كان حول أساسيات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية يندرج إلى ثلاثة مطالب معنون ب: تعريفات حول المؤسسة

الاقتصادية، وظائف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أهداف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. وحددنا في المبحث الثاني بعنوان استراتيجية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ثلاثة مطالب هي: خصائص المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أهمية المؤسسة الاقتصادية، تصنيفات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وختمنا هذا الفصل بمبحث ثالث تحت عنوان مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية والذي تضمن ثلاثة مطالب وهي: المرحلة الأولى ما قبل 1980، مرحلة استقلالية المؤسسات ما بعد 1980، مرحلة الخصخصة وآفاق المستقبلية للمؤسسة.

وفي الإطار التطبيقي تناولنا فيه الدراسة الميدانية لمؤسسة سونلغاز (شركة توزيع الكهرباء والغاز)، حيث قسمناه إلى عنصرين: الأول عبارة عن بطاقة فنية عن مؤسسة سونلغاز فرع بشار تطرقنا فيه إلى التعريف بالمؤسسة وأقسامها وعرضنا أهدافها والهيكل التنظيمي لها. أما في العنصر الثاني كان حول تحليل بيانات الدراسة تضمن تحليل المقابلة والملاحظة الميدانية وفي الأخير نتائج الدراسة والاقتراحات والتوصيات وخاتمة الدراسة.

الجاناب المنهجي

1- الدراسة الاستطلاعية:

قبل تحديد الموضوع بشكل دقيق وإجراء المقابلات، قمنا بأجراء دراسة استطلاعية حيث قمنا بزيارة المؤسسة بغية أخذ فكرة مسبقة عن الشبكات والتطبيقات المستخدمة في المؤسسة وذلك من خلال بعض المقابلات البسيطة مع العمال والملاحظات الشخصية (وجود حواسيب، شبكة الانترنت في المكاتب) تمثل الهدف الرئيسي للدراسة الاستطلاعية في التأكد من إمكانية تحقيق دراستنا في مؤسسة سونغاز فرع بشار.

2- بناء الإشكالية :

يعد الاتصال عملية تفاعلية يتم فيها نقل الأفكار والمعلومات، حيث يستخدمها الفرد للتواصل مع غيره من خلال وسائل الاتصال لتبادل الخبرات والقيم الاجتماعية بين الجماعات. ويعتبر أيضا أداة تساعد الفرد على تطوير مهاراته وتنمية معارفه في شتى المجالات. فلا يمكننا الاستغناء عليه فهو الطريق الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف الإنسان. فمن أنواع الاتصال نجد الاتصال الداخلي أي الاتصال الموجود داخل أجزاء الهيكل التنظيمي للمؤسسة إذ يعتبر من أبرز ركائز المؤسسة، حيث أنه يقوم على تشكيل علاقات وروابط بين عملاء الإدارات، كما أنه يساهم أيضا في ربط كافة فروعها وأقسامها في شكل نسقي منظم وموحد، وهذا ما يحسن من الصورة الداخلية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية التي هي عبارة عن نسق قانوني ينظم مجموعة من الأفراد بغرض أداء المهام الخاصة بهم كما تسعى إلى تحقيق أرباح.

وقد لا يدرك بعضنا أهمية الاتصال التي نجدها في محيط المؤسسات الذي يعتبر بمثابة المحرك الرئيسي، حيث يعمل على استمرارية نشاطها ويسعى إلى تحقيق أهدافها المنشودة للعمل المشترك بين رؤساء المصالح والموظفين العاديين.

فمع تطور تكنولوجيا الاتصالات استطاع الانسان في جميع الحقب الزمنية خلق طرق للاتصال والتواصل داخل المؤسسة وهذا يشمل المحادثات وانصات وكل طرق التعبير وغيرها. حيث يوجد انقلاب نوعي في الاتصال نتيجة الثورة التكنولوجية مما أدى هذا الأخير إلى انتشار التقنيات القائمة على كل أنواع الحاسوب وشبكات الاتصال (شبكة الانترنت وشبكة الانترنت والاكسترنات) وغيرها، التي ساهمت في تغيير عملية الاتصال الموظفين مما يبين تغيرات متسارعة في عالم تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الاقتصادية الوطنية بينهم شركة التوزيع الكهرباء والغاز (فرع بشار) التي تسعى إلى ضمان السير الحسن لمهامها الإدارية.

وفي وقتنا الحالي تعاضم دور التكنولوجيا الاتصالية الحديثة التي تشمل شبكات المعلومات والبريد الالكتروني... الخ داخل المؤسسات الاقتصادية الوطنية، نظرا للخدمات التي تقوم على تسهيل النشاط الإداري والمهام في مختلف فروع ومصالح المؤسسة. فمن الواجب على هذه المؤسسات تبني هذه التكنولوجيا الاتصالية واستخدامه وتطبيقه داخل وحداتها الإدارية وهذا ما دفعنا لنطرح التساؤل التالي: **ما واقع استخدام التكنولوجيات الاتصالية الحديثة**

داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية سونلغاز فرع بشار؟

3-التساؤلات الفرعية :

-فيما تتمثل التكنولوجيات الحديثة المستخدمة دخل مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز
فرع بشار؟

-هل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يحسن من أداء المؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء
والغاز فرع بشار؟

-ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجهها المؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز بولاية
بشار في استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

4-أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيارنا لهذا الموضوع جاء لعدة أسباب (ذاتية، موضوعية):

الأسباب الموضوعية:

- التطور التكنولوجي الحاصل في مجال الاتصال الذي ساهم بشكل أساسي في تسهيل سير العمل في المؤسسات وذلك في أقل وقت وبأقل تكلفة.
- حاجة المؤسسات الإقتصادية إلى تطبيق لتكنولوجيات الاتصال الحديثة في نشاطها.

الأسباب الذاتية:

- رغبتنا في دراسة الموضوع المتعلق بالتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- اهتمامنا بالتكنولوجيا الحديثة المتخصصة في مجال الاتصال.
- التسهيلات المقدمة من قبل مؤسسة سونلغاز.
- قبول مؤسسة سونلغاز بإجراء التريص بها على غرار مؤسسات أخرى رفضت ذلك.

5-أهمية الدراسة :

تنطلق أهمية هذه الدراسة من الدور المتزايد الذي باتت تلعبه التكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الراهن التي تساهم بشكل كبير في تحقيق الاتصال الداخلي الفعال للمؤسسات. كما تظهر أهميتها أيضا كونها تتناول أحد أهم المؤسسات الاقتصادية بالجزائر (مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز فرع بشار) التي تعتبر مؤسسة عمومية حيوية تغطي قطاعا حساسا بالجزائر.

6-أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف دراستنا فيما يلي:

- التعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة داخل مؤسسة سونلغاز فرع بشار.

• معرفة التطبيقات الاتصالية الحديثة التي يستخدمها موظفين مؤسسة سونلغاز فرع بشار لتأدية وظائفهم.

• التعرف على المشاكل والمعوقات التي تواجهها مؤسسة سونلغاز بولاية بشار في استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة.

7- طبيعة الدراسة:

إن موضوعنا يندرج ضمن الدراسات الكيفية التي تهدف في الأساس إلى فهم الظاهرة موضوع الدراسة. وعليه ينصب الاهتمام هنا أكثر على حصر معنى الأقوال التي تم جمعها أو السلوكيات التي تمت ملاحظتها. لهذا يركز الباحث يركز الباحث على دراسة الحالة أو دراسة عدد قليل من الأفراد (Deslauries 1991).¹

8_ تحديد المفاهيم والمصطلحات:

1/ الاتصال:

لغة: يعني الإبلاغ والإخبار والربط وإقامة الصلة والتتابع والاستمرار أي التواصل.

¹موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات عملية)، (ترجمة بوزيد صحراوي، وسعيد سبعون)، ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004؛ 2006، ص100؛ 101.

اصطلاحاً: عرفها جورج لنديرج "بأنه يستخدم ليشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز وتكون الرموز على شكل حركات وصور أو رموز أو لغة أو شيء آخر تعمل كمنبه سلوك أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة التفاعل"¹.

إجرائياً: هو عملية يتم فيها نقل وتبادل الأفكار والمعلومات والتفاعل بين المرسل والمستقبل عن طريق رسائل في تضمن مضامين مختلفة معينة.

2/الاتصال الداخلي:² هو ذلك الاتصال الذي يتم داخل المؤسسة بين مختلف مستوياتها ويهتم بسير المعلومات والحقائق بين العمال لتحقيق الأهداف

ويعرف أيضاً بأنه "العامل الذي يهدف إلى تحريك العمال وتشغيلهم وهو الذي يخدم العلاقة الجيدة بين الإدارة والقوة العاملة الحية للمؤسسة".

إجرائياً: هو الاتصال الذي يكون بين العاملين داخل تلك المؤسسة من تلقي أوامر وإقامة خطط العمل وغيرها من مهام تخص إدارة المؤسسة.

3/ تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

يعبر عنها بأنها "مجموعة من الأدوات التي تساعد في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صورة أو فيديو

¹ بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة، ط1، الاردن، عمان، 2015، ص22.

² قادي محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق: دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية، رسالة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2009، ص88.

وذلك باستخدام الحاسوب"، هناك من يعرفها على أنها "الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية البرمجيات قاعدة البيانات الشبكات".¹

إجرائيا: هي مجموعة من التطبيقات التي يستعملها أفراد المؤسسات الاقتصادية بإستخدامها لأغراض عملية وتطبيقية.

مفهوم اجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة: هي كل التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي تتمثل في شبكات الاتصال، الحاسوب وأنواعه، والانظمة... الخ التي تسمح بتبادل المعلومات وتنسيق العملية الاتصالية في كل أجزاء الهيكل التنظيمي في المؤسسات الاقتصادية.

4/تعريف المؤسسة الاقتصادية:

اصطلاحا: هي نظام اجتماعي نسبي، وإطار تنسيقي عقلاني بين أنشطة مجموعة من الناس تربطهم علاقات مترابطة ومتداخلة يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة، وتنظيم علاقاتهم بهيكل محددة، في وحدات إدارية وظيفية ذات خطوط محددة السلطة والمسؤولية.²

¹عبد الرحمان القري، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وأثرها على الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة اقتصادية، شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف1، 2016، ص49.

²فاندي سهيلة خيرة، واقع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل تحديات اقتصاد السوق، رسالة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، العلوم الاقتصادية والتسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2015، ص18.

إجرائياً: هي نسق اقتصادي مؤطر قانونياً، تعمل على إنتاج السلع وتبادلها، يسعى لاستخدام تكنولوجيات حديثة من أجل الحصول على نسب كبيرة من الأرباح.

9- منهج الدراسة وأدواته:

(أ) _ منهج الدراسة:

لتحقيق أهدافنا المرجوة إعتدنا على المنهج دراسة الحالة لدراسة حالة شركة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز حيث يقوم الباحث بجمع بيانات ومعلومات شاملة ومفصلة عنها.

(ب) - أدوات الدراسة:

بما أن تعتبر المقابلة محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف من أجل تحقيق أهداف الدراسة. اعتمدناها كأداة رئيسية في دراستنا وذلك بإجرائها مع رؤساء الأقسام في مؤسسة سونلغاز. بالإضافة المقابلة اعتمدنا كذلك على أداة الملاحظة المعاشة.

10- مجتمع البحث والعينة:

(أ) _ **مجتمع البحث:** للقيام بدراسة ميدانية لا بد من تحديد مجتمع الدراسة لإجراء البحث. وفي دراستنا هذه يتكون مجتمع البحث الذي قمنا بإجراء دراستنا عنه من جميع أفراد المؤسسة

سونلغاز ببشار العاملين بها على اختلاف مراكزهم الوظيفية والبالغ عددهم تقريبا حولي 500 موظف.

(ب) _العينة: بعدت تحديدنا لمجتمع البحث والذي يمثل أفراد مؤسسة سونلغاز ببشار فالعينة التي قمنا اختيارها هي عينة قصدية، فتمثلت عينة بحثنا في موظفين مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز لولاية بشار والتي شملت على 09موظفين الذين هم رؤساء المصالح والاقسام.

11-الدراسات السابقة:

والدراسات السابقة هي مجموعة الدراسات والأبحاث التي تناولت الموضوع الذي يقوم الباحث بدراسته، وتلعب هذه الدراسات دورا كبيرا في إعطاء فكرة عامة للباحث عن البحث الذي يقوم به، وعن مراحل تطوره. وتلعب الدراسات السابقة دورا كبيرا وهاما في إغناء البحث العلمي، وتجعل مصادر هذا البحث متنوعة ومتعددة. ونظرا للدور الكبير الذي تلعبه الدراسات السابقة في البحث العلمي. فقد اعتمدنا على بعض الدراسات وهي كالتالي:

1.الدراسة الأولى" بعنوان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية

الجزائرية"دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG

قسنطينة " من اعداد الطالبة: عويدات حورية، من جامعة منتوري - قسنطينة -لنيل

شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة وذلك لسنة 2007 - 2008.

التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هو: ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها؟ أما الهدف الرئيسي هذه الدراسة المتعمقة للاتصال ومدى الاستخدام الفعلي للتكنولوجيات الحديثة، والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام وآثار هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة المدروسة، وذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيات في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسات. كما تتضمن إشكالية تدور حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد التي تتبناه المؤسسات الإقتصادية الجزائرية، حيث ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ظهور الاقتصاد الشبكي الرقمي المفتوح، الذي نقل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة مفتوحة تقدم منتجاتها وخدماتها إلى كل الأفراد في أي وقت وفي أي مكان. فأصبحت المؤسسات الجزائرية تعتمد على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من الإنترنت والإنترنت والإكسترنات.

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل جمع البيانات وتفسيرها وتحليلها. ومن الأدوات التي استعانت بها الباحثة لجمع البيانات "الملاحظة، المقابلة بأنواعها الموجهة ونصف الموجهة، استمارة الاستبيان"، أما بخصوص عينة البحث فقد اعتمدت الباحثة على الحصر الشامل.

نتائج التي توصلت لها الباحثة في هذه الدراسة:

أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من مستوى أداء المؤسسة المدروسة ومستويات التحسين وهي تحسين الاتصال الداخلي وتحسين من إنتاجية المؤسسة وكذا تحسين محيط العمل.

2. الدراسة الثانية بعنوان بعنوان *دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية *دراسة حال بسوناطراك فرع *STH من اعداد الطالبة: زلماط مريم من جامعة أبو بكر بلقايد لنيل ش هادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه لسنة 2009/2010.

إن التساؤل الجوهرية التي تسعى الباحثة من خلال معالجة هذا الموضوع هو: كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية؟

ويتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو إثبات بأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدارة المعرفة من أهم الأنشطة لأي مؤسسة تريد الاستمرار والنجاح في الأسواق، وتسعى إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية ويكون بمقدورها تجسيد هذا الاكتشاف والتوصل إلى عنصر التفوق والإبداع.

وتتمحور إشكالية هذه الدراسة عن على دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية من خلال تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة. كما وفرت الكثير من الإمكانيات لإدارة المعرفة تمثلت في: شبكة المعلومات الداخلية والخارجية، مخازن البيانات، مما يسهل عملية إدارة المعرفة داخل المؤسسات.

نتائج الدراسة:

من جملة النتائج المستخلصة من تتبع وضعية المؤسسات الجزائرية على المستوى الكلي، ومن خلال الدراسة الميدانية لشركة التسيير واستغلال طرفيات موانئ المحرقات استنتجنا مايلي:

1-إن مفتاح نجاح المؤسسة وفعاليتها مرتبط بشكل وثيق و مباشر بمدى معرفة

العاملين فيها بكيفية انجاز أعمالهم.

2-اهتمام المؤسسة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدارة المعرفة ويتضح ذلك من خلال :

-تخصيص قسم تقني المتكون من 13 عامل، يوفر كل احتياجات المؤسسة من معلومات، توفير برامج الاتصال بين الأفراد، صيانة الآلات الكمبيوتر، خلق موقع انترنت خاص بالمؤسسة.

3-الاتصال بين العمال باستعمال الانترنت وبقية فروع سوناطراك باستعمال الاكسترانت.

4- عدم توفر الانترنت والانترانت بين كافة وحدات وأقسام المؤسسة.

3.الدراسة الثالثة بعنوان «دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف

إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر دراسة حالة مؤسسة اتصالات

الجزائر» من إعداد الطالب فاروق حريزي من جامعة فرحات عباس _سطيف_ لنيل شهادة

الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير لسنة
2011/2010.

ويتمثل التساؤل الرئيسي في: كيف يمكن للتكنولوجيا الحديثة للاتصالات أن تساهم في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في المؤسسة الجزائرية وبالتحديد في مؤسسة اتصالات الجزائر؟ والهدف الرئيسي الذي يسعى إلى تحقيقها الباحث من خلال هذه الدراسة هي:

إبراز أهمية ودور تكنولوجيا الانترنت والانترنت (الشبكات) في تنمية الفرد وبشكل مستمر من خلال خدماتها كالتعليم ونشر المعرفة والقدرة على دفع مسيرة التنمية البشرية المستدامة. وتدور إشكالية هذه الدراسة حول الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسات والإدارات كشبكات الانترنت التي لتساهم في تنمية المورد البشري بشكل مستدام في مجال تعليمه وتدريبه والرفع من كفاءته ومهارته. كما تساهم أيضا في تحقيق الاستدامة من خلال تغيير أنماط الاستهلاك لدى الفرد والعمل على الحد من تبديد الطاقة والتقليل من التلوث والمحافظة على سلامة وصحة الإنسان. فمن الضروري على المؤسسة أن تمتلك شبكة معلوماتية تستغلها في تحديث طرق تعليم وتدريب الموارد البشرية وتوجيههم نحو التكوين عن بعد.

نتائج الدراسة:

-إن التكنولوجيا الحديثة للاتصالات بمؤسسة اتصالات الجزائر لها عدة أوجه لكن يمكن أن تتمثل بشكل أساسي في شبكة الانترنت و استخداماتها المتعددة خاصة التطبيقات و البرامج الخاصة بتسيير الموارد البشرية والزيائن والتي تسعى إلى تسهيل إيصال ونقل وحفظ المعلومات في أسرع وقت وبأقل تكلفة سواء للموظف أو للزبون ناهيك عن الاتصالات بين الأشخاص و الأجهزة والمشاركة في اتخاذ القرار؛

-تفاوت درجة استخدام الشبكات في الإدارة من دائرة لأخرى و عدم استغلالها بشكل كلي و يرجع السبب في ذلك إلى نقص التكوين في مجال الشبكات،

-أثرت شبكة الانترنت في تنمية الموارد البشرية من خلال تحسن سير العمل في المؤسسة وتغير سلوك الموارد البشرية والمساعدة والمشاركة في اتخاذ القرار بشكل غير مباشر.

-شبكة الانترنت ساهمت في تحقيق الاستدامة في تنمية الموارد البشرية من خلال كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات و تسخيرها للمستقبل وكذلك سهولة الوصول و الولوج إلى المعلومة في وقت سريع مع قلة التكاليف و الحد من الاستهلاك الكبير للورق و الطاقة؛

-رغم هذه الفوائد لاستخدام الانترنت إلا أن هناك جوانب مؤثرة على صحة العمال مثل كرتوش الطباعة التلوث الإشعاعي المنبعث من الأجهزة الهاتفية و الحاسوب وذبذبات

التراسل في محطات التضخيم، وتبقى المؤسسة لحد اليوم لم تضع الاستدامة ضمن أولوياتها الإستراتيجية وذلك لعدم تتبع المديرية العامة في الجزائر لخطوات علمية ومنهجية صحيحة في التسيير.

تقييم الدراسات السابقة:

إعتمدنا على هذه الدراسات التي بطبعها تصب في موضوعنا محل البحث، فجل مواضيعها تتضمن تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة حيث يوجد هناك تشابه بينهم في المنهج والأدوات المنهجية والطبيعة الدراسة. كما يوجد إختلاف بينهم في أسلوب دراسة وفي الجانب التطبيقي وكذا الأهداف وهذا ما اختلفت فيه عن دراستنا التي تهدف إلى التعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها الموظفين في تأدية وظائفهم (التطبيقات، ووسائل الاتصال) داخل مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز (فرع بشار)، حيث ركزنا على التقنيات الاتصالية الحديثة وخدماتها داخل المؤسسة المدروسة. وقد ساعدتنا هذه الدراسات السابقة في عدة جوانب منها:

✓ إثراء الجانب النظري لكونها خلفية علمية عن موضوع الدراسة؛

✓ تحديد أكثر للموضوع دراستنا؛

✓ تحديد المنهج وأدوات الدراسة.

12-مجالات الدراسة:

المجال المكاني: تم اجراء هذه الدراسة في الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز والمعروفة بسونلغاز بمختلف مصالحها المتواجدة في شارع الرائد مدوني رشيد بشار.

المجال الزمني: تم تطبيق هذه الدراسة خلال النصف الثاني من شهر فبراير، وبداية شهر مارس 2020.

13-صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث من العراقيل والصعوبات سواء كان باحث مبتدئ أو متمكن ومن الصعوبات التي وجهتنا في بحثنا هذا:

- صعوبة الحصول على المعلومات الكافية من موظفين المؤسسة نظرا كثرة انشغالهم.
- تعذر إجراء استبيان على كل الموظفين نظرا لسياسية المؤسسة الصارمة (تنظيم داخلي) لذلك اكتفينا فقط بالمقابلات مع رؤساء المصالح.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الإطار العام للاتصال الداخلي في المؤسسة

تمهيد للفصل.

المبحث الأول: ماهية الاتصال.

- ✓ المطلب الأول: تعريف الاتصال.
- ✓ المطلب الثاني: العملية الاتصالية ووظائفها.
- ✓ المطلب الثالث: أنواع الاتصال.

المبحث الثاني: ماهية الاتصال الداخلي في المؤسسة.

- ✓ المطلب الأول: تعريف الاتصال الداخلي في المؤسسة.
- ✓ المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة.
- ✓ المطلب الثالث: أهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة.

المبحث الثالث: استراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة.

- ✓ المطلب الأول: آليات الاتصال الداخلي في المؤسسة.
- ✓ المطلب الثالث: أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة.
- ✓ المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يحظى موضوع الاتصال الداخلي بأهمية قصوى في المؤسسات الحديثة، مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها حيث يعتبر وظيفة رئيسية في تسيير حياة وعمال المنظمات نظرا للتفاعلات التي يحدثها من تبادل المعلومات والأفكار ويعمل على تشجيع وتحفيز الأفراد على تحسين أدائهم، وبدونه يحدث خلل في التعامل بين العمال داخل المؤسسة وبين المدراء وبين العمال فيما بينهم.

لذا أصبح من الضروري الاهتمام بالاتصال والعمل على تحسينه وتطويره في المؤسسة وتبنيه كنظام ليساهم في تحقيق النجاح والفعالية.

وعليه في هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء على ماهية الاتصال وماهية الاتصال الداخلي للمؤسسة، واستراتيجيته في المؤسسة.

المبحث الأول: ماهية الاتصال.

المطلب الأول: تعريف الاتصال.

يرجع أصل كلمة اتصال Communication إلى اللاتينية Communis ومعناها Common أي مشترك أو عام، وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.

ويقول الباحث جورج لندرج: "إن كلمة اتصال تستخدم إلى التفاعل بواسطة والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك، أي أن الاتصال هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز."¹

المطلب الثاني: عناصر العملية الاتصالية ووظائفها.

(أ) _عناصر العملية الاتصالية:

للاتصال عناصر خمسة متداخلة ومتكاملة، ولا يتم الاتصال إلا بوجود هذه العناصر وبشرط أن يكون بينهم تفاعل.

وهذه العناصر:² المرسل-الرسالة-المستقبل-الوسيلة-رجع الصدى.

¹حسن عماد مكاوي ويليى حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدر المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 1998، ص 23-24.

²محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية، ط1، 2003، ص ص93-133.

1. المرسل: وهو القائم بالاتصال، وهو أول طرف في العملية الاتصالية وقد يكون فردا كما في الاتصال الذاتي والاتصال الشخصي والاتصال الجماعي، كما قد يكون أكثر من فرد كما في الاتصال الجماعي والاتصال الجماهيري.
2. الرسالة: وهي المضمون والفكرة المراد توصيلها إلى المتلقي وهي جوهر عملية الاتصال ويجب أن تصاغ الرسالة بطريقة يفهمها المتلقي ويستطيع فك رموزها بسهولة.
3. الوسيلة: هي الوسيط التي يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المتلقي وقد تكون طبيعية كما في الاتصال الشخصي والجمعي، وقد صناعية كما في الاتصال الجماهيري الذي يعتمد على وسائل تكنولوجية.
4. المستقبل: المستقبل أو المتلقي عنصر هام من العناصر الاتصال، وهو الذي يتلقى الرسالة ويقوم بفك رموزها ويحللها ويتفاعل معها ويتأثر بمضمونها، والمتلقي قد يكون فردا كما في الاتصال الشخصي، والاتصال الذاتي الذي يكون الفرد فيه مرسلا ومستقبلا في آن واحد، كما أن المتلقي قد يكون أكثر من فرد كما في الاتصال الجماعي والاتصال الجماهيري.
5. رجع الصدى: هو عنصر هام من عناصر الاتصال، فهو الذي يحقق دائرية الاتصال، حيث يصبح المتلقي مرسلا، ولذلك يسميه البعض "رد الفعل"، وأيا كانت التسمية فالمقصود برجع الصدى أي شيء معلومات أو تعبيرات حركية.

ب) وظائف العملية الاتصالية

هناك ثلاثة وظائف لعملية الاتصالية:¹

الوظيفة الأولى: تظهر عندما يكون الرد مهتما بالعملية الإنتاجية أو عند الرغبة في الحصول على الاعمال المطلوبة، وعند الرغبة في تحقيق الأهداف المطلوبة من وضع الأنظمة واللوائح الإدارية.

الوظيفة الثانية: تظهر عندما يكون هناك اهتمام من المنظمة بالأفراد من حيث تنمية شعور كل فرد بنفسه وبالعامل الذي يؤديه وتحديد الدوافع الشخصية لتحسين الأداء.

الوظيفة الثالثة: تظهر عند الرغبة في الاتصال بالمحيط الخارجي للمنظمة، فيكون دور الاتصالات في هذه الحالة التعريف بكيفية التأقلم بما يحدث من تغييرات والتطورات في المحيط الخارجي.

المطلب الثالث: أنواع الاتصال.

أولاً) _ أنواع الاتصال تبعا للغة المستخدمة:²

• الاتصال اللفظي:

¹ هاني عرب، فن الاتصال في الإدارة، ملتقى البحث العلمي، 2006، ص7.
² كامل خورشيد مراد، الاتصال الجماهيري والاعلام (التطور-الخصائص-النظريات)، دار المسيرة، ط2، عمان، الأردن، 2010، ص ص91-92.

هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ في توصيل القيم والأحاسيس، بحيث يتم نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل. والاتصال اللفظي له معنى واسع من المدلولات، حيث تؤدي اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دورا كبيرا في إضافة معان أخرى للرسالة.

الاتصال اللفظي والحوار يمثل محادثة متبادلة بين طرفين، سواء شفوية أو خطية.

• الاتصال غير اللفظي:

هو الاتصال الذي لا تستخدم فيه الألفاظ أو الكلمات، ويتم نقل الرسالة غير اللفظية عبر الإشارات أو الحركات أو العلامات ولغة الجسد مثل: تعبيرات الوجه، حركة العينين، اتجاه النظر، وضع اليدين والكفين ووضع الجسم بشكل عام. هذه الفئة من الاتصالات تشمل الاتصال عبر ارسال واستقبال الرسائل الصامتة، والتي يتم نقلها من خلال تعابير الوجه والعين والاتصال، والايماءات، وموقف أو لغة الجسد.

ثانيا: نوع الاتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية¹:

حيث يقسم الباحثين نوع الاتصال من حيث حجم المشاركين إلى عدة أنواع وهي ستة: الاتصال الذاتي، والاتصال الشخصي، والاتصال الجمعي، والعام، والوسطي، والجماهيري.

¹ بن قيط الجودي، استراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية: دراسة وصفية للإدارة الاستشفائية بالأغواط، رسالة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر-03، 2011، ص ص 30-33.

• الاتصال الذاتي:

وهو الاتصال الذي يحدث داخل الفرد، حين يتحدث الفرد مع نفسه، وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكار هو تجارب هو مدركاته، ويتضمن الاتصال الذاتي الأنواع التي ينميها الفرد في عملية الإدراك، أي طريقة الفرد في إعطاء معنى وتقييم للأفكار والتجارب المحيطة به.

• الاتصال الشخصي:

هو اتصال بين شخصي نأو شخص وعدة أشخاص آخرين، ويعتبر الاتصال الشخصي من أقوى أشكال الاتصال في الدول النامية بصفة عامة، وفي المجتمعات التي تزداد فيها درجة الأمية، حيث ينخفض المستوى الثقافي بصفة خاصة. فرغم ظهور وسائل الاتصال الحديثة كالراديو، والتلفزيون والصحافة المتطورة، وما صاحبها ذلك من إتساع في دائرة إنتشار الرسالة الإعلامية، والتأثرية بشكل هائل، إلا أن هذا التقدم إفتقر إلى أهم شيء يتمتع بها لاتصال الشخصي، وهو القدرة على التأثير والإقناع، بالإضافة إلى سرعة الحصول على رجع الصدى من المتلقي.

• الاتصال الجمعي:

يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد مثل: أفراد الأسرة، زملاء الدراسة أو العمل، جماعات الأصدقاء لقضاء وقت الفراغ أو التحدث، أو اتخاذ قرار أو حل مشكلة، حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي.

• الاتصال العام:

ويعني وجود الفرد في مجموعة كبيرة من الأفراد، كما هو الحال في المحاضرات والأمسيات الثقافية وعروض المسرح. ويتميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال بأنه مرتفع، كما يتميز بوحدة الاهتمام، والمصلحة، والالتقاء حول الأهداف العامة، ويضم أعضاء الجماعة تنظيم داخلي وإن كان غير رسمي، وعادة ما يتم هذا النوع من الاتصال في أماكن التجمعات أو تلك التي تقام خصيصاً لهذه الأغراض.

• الاتصال الوسطي:

يسمى هذا النوع من الاتصال بالاتصال الوسطي، لأنه يحتل مكاناً وسطاً بين الاتصال المواجه، والاتصال الجماهيري، ويشتمل الاتصال الوسطي على الاتصال السلبي من نقطة إلى نقطة مثل: الهاتف والتلكس، والراديو المتحرك، والراديو، ويشبه الاتصال الوسطي اتصال المواجهة من حيث قلة عدد المشاركين في الاتصال، وفي الغالب يكون المتلقي شخصاً واحداً، وتكون الرسالة ذات طابع خاص.

• الاتصال الجماهيري:

مع تطور المجتمعات الحديثة ونموها زادت الحاجة إلى توسيع دائرة الاتصال، حيث حلت المنظمات محل الأفراد، وأصبحت هذه المنظمات تتعامل مع ملايين الأفراد، وقد تطلب وجود هذه المنظمات على إختلاف مسؤولياتها وسائل لتحقيق التفاهم، ونقل المعلومات بين هذه المنظمات وجماهيرها. وجاء ظهور وسائل لاتصال الجماهيري ليحقق لهذه المنظمات ولمجتمعاتها قدرا كبيرا من التفاهم والتفاعل، حيث أصبح من الصعب أن تتخيل أي مجتمع بدون هذه الوسائل، حيث تلعب هذه الوسائل الجماهيرية دوراها في ربط المجتمعات ببعضها البعض، بل ربط أجزاء المجتمع الواحد من خلال الصحف، الراديو، التلفزيون.

المبحث الثاني: ماهية الاتصال الداخلي في المؤسسة

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي في المؤسسة

يقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة للتبادل الأفكار والاتجاهات ورغبات والآراء بين أعضائها، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، ويعتبر الاتصال أيضا أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري¹

¹ منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001، ص 22.

وهو عملية تفاعلية تأثيرية تقع داخل المؤسسة، بمعنى أن هذا الاتصال موجه نحو موظفي المؤسسة، وهو عموماً من أجل التعريف بأهداف المؤسسة أي الإعلام والتحفيز والمحافظة على المؤسسة ضمن مناخ اجتماعي جيد، كما يمكن أن يوجه إلى الجمهور الذي تريد المؤسسة أن تختار منه الموظفين لديها من الكفاءات التي تحتاجها.¹

المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة

1- الاتصالات الرسمية:

يعرف معجم مصطلحات الاعلام والاتصال الرسمي "بأنه الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليه في نظمها وتقاليدها، ويعتمد على الخطابات أو المذكرات أو التقارير، حيث يوجد في كل منظمة إنسانية ما يعرف بشبكية الاتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة والتي يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي لتوضيح كيفية الربط بين الوحدات الإدارية المختلفة التي يتضمنها الهيكل".

بمعنى أن الاتصال الرسمي يتم في إطار القواعد التي تحكم المؤسسة وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي، وهذا النوع من الاتصالات يمكن أن يأخذ ثلاث اتجاهات:

¹ عيسى بوكرموش، استراتيجية الاتصال في الحملات الإعلامية، دراسة وصفية لاستراتيجية التوعية المرورية ولاية غرداية نموذجاً، شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال استراتيجي، قسم الاتصال، كلية الاعلام والاتصال، 2012، ص32.

(أ) _ الاتصالات النازلة:¹

"تعتبر من أكثر أنواع الاتصالات استخداما في المؤسسة، ويتم استخدامها في عملية نقل الأوامر والتعليمات من المستويات العليا في المؤسسة إلى المستويات الوسطى والدنيا. وتتضمن عادة القرارات والأوامر والتعليمات والاستعلامات التقنية، بما يسمح لكل فرد في المؤسسة بالتنفيذ على خير وجه ممكن عمله الخاص".

ومن أمثلة وسائل الاتصالات النازلة ما يلي: " بطاقات وصف الوظائف، دليل الإجراءات، لوحة الإعلانات، المنشورات الدورية، تقديم الموظف الجديد لعمله، دورات التدريب، التقارير، مطبوعات المنظمة عن موضوعات محددة، الزيارات، مكتبة المنظمة، إعلانات داخلية، رفوف القراءة، جريدة الحائط، كتيبات تحتوي موضوع مثل الحوافز، أفلام فيديو عن المنظمة، تقارير الأداء والإنجاز، لوحات إرشادات ونصائح، فصول لإلقاء التعليمات والتوجيهات، أعمدة الأسئلة والإجابات في مجلة المؤسسة.

(ب) _ الاتصالات الصاعدة:

وتبدأ من المستويات الإدارية الدنيا وتنتهي بالمستويات الإدارية العليا، وذلك لرفع معلومات تم إنجازها، أو رفع معلومات عن كيفية العمل بالإجراءات والسياسات، أو لرفع معلومات عن

¹صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز SONELGAZ، أطروحة الدكتوراه في العلوم في علم الاجتماع فرع: تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2008، ص ص 140-142.

مشكلات العمل، أو معلومات عن الزملاء والوحدات والعلاقات بينهما، ومن الأمثلة الشائعة لمثل هذا النوع من الاتصالات: الاقتراحات، اجتماعات، التقارير والمذكرات، مقابلات الشكاوى والتظلمات، مقابلات ترك الخدمة، الاستشارة، سير الآراء، الملصقات، الإشاعات، مجالس الإدارة المصغرة وتسمح هذه الاتصالات بتوفير المعلومات أمام المستويات العليا، بما يتيح لهم إصدار القرارات.

(ج) _الاتصالات الأفقية: يتم بين العاملين في مستوى إداري واحد في مستويات إدارية مختلفة لا تربطهم علاقة سلطة رئاسية في نفس المنظمة الإدارية أو بينهم وبين العاملين في منظمة إدارية أخرى ويأخذ هذا النوع مجراه بين أعضاء الإدارات والأقسام داخل المنشأة بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل.¹

2_الاتصالات غير الرسمية:

لقد برزت أهمية الاتصالات غير الرسمية على أثر تجارب "مدرسة هاوثورن" والأفكار التي قدمها أنصار مدرسة العلاقات الإنسانية، الذين يؤكدون بأن الاتصالات غير الرسمية ليس تجميعها تتعارض مع أهداف المؤسسة.

والاتصالات الرسمية هي التي تحدث خارج المسارات الرسمية المحددة للاتصال أو تتم بأسلوب غير رسمي، والجدير بالذكر أنها تنشأ نتيجة لعدة عوامل من العلاقات الشخصية

¹ ناصر، قاسمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية {د، ط}، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2011 ص28.

بين العاملين الذين ينتمون إلى نفس المجموعات الرسمية أو غير الرسمية، ومن هذه العوامل أيضا وجود اختناقات في مسارات الاتصال الرسمية بما يكسب الرسائل ويجعلها تنسم بالبطء والجمود ويعطل هذه الاتصالات.

ويعتمد الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة على دعائم متعددة كاللقاءات العفوية، المناسبة، تبادل الملقات ويمكن ذكر أماكن خاصة مشجعة على الاتصال التفاعلي مثل مطعم ومقهى ومكتبة ووسائل اتصال المؤسسة.

المطلب الثالث: أهداف اتصال الداخلي

لا يمكن أن تتم أي عملية داخل المؤسسة دون عملية اتصال، فهو عامل أساسي في تحقيق أهدافها المسطرة، ومن بين أهدافها نذكر التالية:¹

- توجيه الموظفين لما يجب عمله وكيفية عمله دون زيادة أو نقصان؛
- الحصول على البيانات والمعلومات عن العمل والموظفين؛
- التصحيح لأخطاء الموظفين؛
- التوسط في المشاكل التي تحدث بين الموظفين؛
- الاتصال وسيلة هادفة لضمان التفاعل والتبادل المشترك للأنشطة المختلفة للمؤسسة؛

¹ أحمد ميلي سمية وآخرون، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد 3، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018، ص290.

- الشرح للسياسات الإدارية والتعليمات، والقرارات بشكل تفصيلي، وهذا يمكن الموظفين من معرفة وظائفهم ومهامهم داخل المؤسسة.

المبحث الثالث: استراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة

المطلب الأول: آليات اتصال المؤسسة داخل المؤسسة

تتقسم وسائل في المؤسسة إلى قسمين: وسائل الاتصال داخل المؤسسة: تتقسم بدورها إلى ثلاث أنواع هي اتصال الشفهي، اتصال الكتابي، اتصال السمعي البصري (التصويري).

1_الاتصال الشفهي: يعتبر هذا النوع من الاتصالات أقدم الأدوات التي يستخدمها المدراء أو الرؤساء للقيام بالأعمال وهذا يوفر الوقت ويخلق جو من الصداقة والتعاون داخل المؤسسة، يتم دون استخدام أداة وسيطة وعادة ما يكون ذو اتجاهين، ويمكن أن يحدث الاتصال الشفهي عن الهاتف، مقابلات شخصية، اجتماعات، لجان تنظيمية، المؤتمرات والندوات.

2-الاتصال الكتابي: يسمح هذا النوع من الاتصالات بنقل المعلومات إلى عدد كبير من الأفراد مع إمكانية الرجوع إليها في المستقبل بحيث يكون هناك شرح وتفصيل لكل المعلومات والبيانات الموجودة حتى يستطيع العمال فهمها، ويحدث هذا النوع من الاتصال بين جميع الافراد على اختلاف دراجاتهم أو مكانتهم في العمل. فعملية الاتصال الكتابي تحقق الدقة والأمانة أثناء نقل الوسائل الاتصالية خاصة إلى العاملين خصوصا إذا كان

الشكل المعتمد لدى الموظفين والمسؤولين الذين يعتمدون على التعليمات المكتوبة من بين الاتصال الكتابي:

التقرير، المذكرات، الخطابات، النشرات الخاصة، الجرائد الداخلية المجلة، الكتيبات، الخرائط والمقترحات.¹

3_الاتصالالتصويري (الوسائل السمعية البصرية): يعتمد على الوسائل السمعية البصرية ويحدث وهذا الاتصال تأثيرا كثيرا على نفوس المستقبلين لهذه الرسالة نظرا للاعتماد على الصور والوسائل المرئية، الأفلام على أنواعها والتلفاز وغيرها. مثل: الملصقات والجداريات ولوحات الإعلان.

المبحث الثالث: أهمية اتصال الداخلي للمؤسسة

يحظى الاتصال الداخلي بأهمية قصوى في المؤسسات الاقتصادية وتتمثل في:²

1. أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للفرد:

لا تتوقف أهمية الاتصال الداخلي عند هذا الحد، بل تمس أفراد التنظيم وفي هذا السياق يقول soumicherif إن الاتصال الداخلي: هو البحث عن اندماج المستخدمين ومعرفة الأجير كشخص، يساهم في تقوية روح الجماعة وبذلك خلق ثقافة المؤسسة، يسمح للفرد

¹ ناصر قاسمي الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية تطبيقية، مرجع سبق ذكره، ص19.

² الأمين بلقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2014، ص9.

باكتساب مهارات جديدة تزيد من خبراته، ينمي مهارات الفرد وهذا عن طريق الاحتكاك بالآخرين، يسمح بتبادل الخبرات يزيد التفاهم والثقة والتعاون بين أفراد المؤسسة. وهذا ما تسعى المؤسسة إلى الوصول إليه عن طريق الاستثمار في المورد البشري، الذي يعد عنصر مهم في تحقيق الثروة للمؤسسة.

2. أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة لثقافة المؤسسة:¹

للاتصال الداخلي بعد آخر يتعلق بخلق ثقافة مشتركة، بين أفراد التنظيم وبناء صورة موحدة وإيجابية عن المؤسسة.

1_ يرى **Sainsaulieu**: أن المؤسسة منبع للتعلم الثقافي، فمن خلالها يتم:

_إعادة تنشئة الفرد.

_اكتساب الفرد قيم ومعايير وسلوكيات جديدة.

2_ يرى **عمر أكتوف** أن الهدف من الاتصال الداخلي هو: جعل المعلومة تمثل فلسفة

المؤسسة، تاريخها، تقاليدها، أهدافها وسياستها، من أجل خلق الشعور بالانتماء، وهذا لا

ينعكس فقط على هوية المؤسسة، بل يتعداه إلى المجتمع ككل باعتبار المؤسسة أداة للبناء

الاجتماعي.

3. أهمية الاتصال الداخلي للمؤسسة بصفة عامة:

¹ نفس المرجع السابق، ص 10.

تعتمد المؤسسة في كافة العمليات الإدارية، على نظام الاتصال حيث يساعد العمال على:

❖ اتخاذ القرار والتوجيه.

❖ التنسيق العملية الاتصالية بين الموظفين.

❖ توفير المعلومات والبيانات التي تساعد على اختيار البدائل.

❖ والوصول إلى القرار الذي يتصف بالرشد.

المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة

هناك عدة عوائق تعيق الاتصال داخل المؤسسة، نذكر منها:¹

أ. **معوقات نفسية شخصية:** عادة ما تنشأ هذه المعوقات من البعد البسيكولوجي بين الأفراد. والاختلاف في الخبرة والمفاهيم والقيم والتحيز والتوقعات، وكذلك الحالة النفسية النابعة من داخل الشخص نفسه كالخوف والاضطراب والقلق والحزن أو وجود مشاكل هي أيضا من المعوقات لعملية الاتصال وتؤثر على درجة الاستيعاب والفهم.

ب. **معوقات مادية:** وتتعلق مثلا بصوت الآلات داخل المعمل أو المسافة بين الأفراد، أو الأصوات القادمة من الخارج، وهنا يمكن معالجة الموقف من خلال محاولة نقل المعلومات بطريقة تتناسب مع نوع الموقف الذي تتم فيه عملية الاتصال وكذلك الأخذ في الحسبان نوع العائق وكيفية التغلب عليه.

¹برقية سهيلة، أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد24، ورقلة، الجزائر، 2016، ص220.

ج. معوقات لغوية وانفعالية: ونقصد هنا الاستخدام الخاطئ للكلمات والأشكال التوضيحية مما يؤدي إلى الفهم الخاطئ خاصة وان الرموز في الاتصال عادة ما تحمل معاني كثيرة وكل فرد يفهمها حسب قدرته الفكرية أو السياق الذي يعود استعمالها فيه. أما الحركة والانفعالات تأخذ بعدين: الأول عدم قدرة المدير على التعبير عن مكانة ومركز الشخص الذي قام بأداء عمله بطريقة جيدة، والبعد الثاني هو أن يقول ويفعل شيء مما يؤدي إلى فقدان الثقة بينه وبين العامل.

د. معوقات تنظيمية: وتتمثل فيما يلي:

1. عدم وجود هيكل تنظيمي يؤدي إلى عدم وضوح الاختصاصات والصلاحيات والمسؤوليات.

2. عدم كفاية الهيكل التنظيمي من حيث المستويات التي تتميز به عملية الاتصال.

3. التخصص الذي قد يكون عائقاً في الاتصال حيث أن الاختصاص غالباً ما يستخدم لغة معينة وخاصة.

4. قصور سياسة نظام الاتصالات وكذلك لعدم وجود سياسة واضحة تعبر عن بنية الإدارة الفكرية وتوضيح أبعادها.

5. التداخل بين الاختصاصات كالاتشاري والتنفيذي يؤدي إلى استمرار لغة العداء.

6. الاعتماد المفرط في استخدام اللجان.

7. عدم وجود إدارة فاعلية للمعلومات مما يؤدي إلى قصور وعجز في تنسيق المعلومات وتصنيفها وتوزيعها.

8. القصور في ربط المنظمة بالبيئة الخارجية، لان المنظمة تستورد معلوماتها ومصادرهما من البيئة الخارجية.

9. عدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المفاجئة يؤدي الى زعزعة الثقة بين العاملين وضعف الاتصال وعدم تحقيق الأهداف.

هـ. معوقات بيئية اتصالية: تتعلق هذه المعوقات في أغلبها بأحد أطراف الاتصال حيث يمكن أن تتعارض أهدافه مع أهداف المنظمة أو الأهداف المشتركة بينهم. انطلاقا من عدم فهمه للفائدة التي تعود عليه جراء الاتصال والعواقب السيئة التي تصيبه من سوء الاتصال.

خلاصة

لقد تطرقنا في هذا الفصل الخاص بالتعريف بالاتصال الداخلي ثم الأنواع والاهداف الخاصة بالاتصال الداخلي لوظائف وأهمية وآليات الاتصال الداخلي وفي تطرفنا إلى معوقات الاتصال الداخلي، تبرز أهمية وقيمة الاتصال الذي هو العمود الفقري لأي تنظيم مهما كان حجمها وأهدافها.

الفصل الثاني:

الإطار العام للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة

تمهيد للفصل.

المبحث الأول: أساسيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

- ✓ المطلب الأول: تعريفات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- ✓ المطلب الثاني: سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- ✓ المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المبحث الثاني: أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة.

- ✓ المطلب الأول: الحاسب الآلي وشبكاتة.
- ✓ المطلب الثاني: البريد الإلكتروني والهاتف النقال الذكي
- ✓ المطلب الثالث: الشبكات الاتصالية وخدماتها.

المبحث الثالث: مشاكل ومعوقات تبني المؤسسة لتكنولوجيات الاتصال الحديثة.

- ✓ المطلب الأول: صعوبات عدم توفر الكفاءات في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- ✓ المطلب الثالث: الصعوبات المالية وقدم البنى التحتية للاتصالات.
- ✓ المطلب الثالث: صعوبات نقص الخبرة لدى المسير والبناء التنظيمي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

إن التكنولوجيا الحديثة عرفت عدة تغيرات في الآونة الأخيرة وهذا نتيجة التطور الهائل الذي برز في مجال الاتصال، والذي يعتمد بصورة رئيسية على المعلومات والحواسيب الآلية وشبكات الاتصال وغيرها من الوسائط التقنية المساندة وهذا ما تحتاج إليه المؤسسات الاقتصادية في وقتنا الراهن لدعم وتسيير خدماتها الإدارية ولتسهيل مهامها وتقليل الضغط العملي على الموظفين.

وهذا ما تطرقنا إليه من خلال فصلنا هذا تحت عنوان "الإطار العام لتكنولوجيا الاتصالات الحديثة داخل المؤسسة" لتحديد تعاريف وسمات ووظائف التكنولوجيا الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة، وبعدها سنعرض أشكال التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومشاكل وعوائق تبني المؤسسة الاقتصادية لتكنولوجيات الاتصال الحديثة.

المبحث الأول: أساسيات التكنولوجيا الاتصالية الحديثة.

المطلب الأول: تعريفات التكنولوجيا الاتصالية الحديثة.

هناك عدة تعاريف متداول عن التكنولوجيا الاتصال الحديثة منها:

"هي مجموعة المعارف والخبرة المتراكمة المتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو الوظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع".¹

كما يمكن تعريفها على أنها عبارة عن تقنيات جديدة تعمل على معالجة المعلومات وأرشفتها داخل ملفات تساعد موظفي الشركات على أداء عملهم بدقة واحترافية.

تعرف أيضا "بأنها أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات، كما عرفت على أنها: الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها"².

المطلب الثاني: سمات التكنولوجيا الاتصالية الحديثة

تتميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعدة خصائص منها:³

¹ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، 1990، ص 15.

² منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، مرجع سبق ذكره، ص 42.

³ هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة (المسائل النظرية والتطبيقية)، مرجع سبق ذكره، ص 51-52.

1. التفاعلية: Interactivity: من أبرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، أي أن هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر ومن ذلك نجد استعمال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم، ومثال على ذلك استعمال نظام (فيديو تيكست) الذي يتيح تفاعلا واضحا بين المرسل والمستقبل، وهذا النظام يعد واحدا من أنظمة النصوص المتلفزة.

2. تحديد المستفيد: the determination of the beneficiary

وتعني هذه السمة أن المعلومات التي تتبادل سوف تكون محددة الغرض، أي أن هناك درجة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وهذه السمة أفرزتها تكنولوجيا الاتصالات المتمثلة بإحدى أنظمة البريد الإلكتروني ألا وهي (الرزم البريدية الخادمة) التي تتيح للمشارك بها مجالا واسعا للتحكم بكمية المعلومات المرغوبة ونوعيتها، ويقوم بهذه الخدمة شخص يدعى (المنسق) الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات و تجهيزهم بها عن طريق (صناديق البريد الإلكتروني) الخاص بكل مشترك لقاء اشتراك شهري أو سنوي يدفع لقاء هذه الخدمات.

3.اللا تزامنية: asyncharmonisation:

وتبرز أهمية هذه السمة كونها تسمح بإمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها، وهذا يعني إن هناك إمكانية لخرن المعلومات المرسله عند استقبالها في الجهاز واستعمالها وقت الحاجة، فمثلا في أنظمة البريد الالكتروني ترسل المعلومات من منتجها الى المستفيد منها في أي وقت.

4.قابلية التحرك أو الحركية: Mbility:

وتسمح هذه السمة في بث المعلومات واستقبالها من أي مكان آخر أثناء حركة منتج ومستقبل المعلومات وذلك باستخدام عدد من الأجهزة المختلفة مثل التلفزيون النقال وهاتف السيارة والتلفاز دمج في ساعة اليد، وجهاز الفاكس الذي يمكن استعماله في السيارة وكذلك الحاسوب الإلكتروني النقال.

5.قابلية التحويل: Convertibility:

وهي إمكانية نقل المعلومات من وعاء لآخر باستعمال تقنيات تسمح بتحويل الأوعية الورقية إلى مصغرات فلمية وبالعكس، كذلك إمكانية تحويل المعلومات المسجلة على المصغرات الفيلمية الى الأوعية الممغنطة أو الليزرية، وكذلك إمكانية تحويل النصوص من لغة الى أخرى أو ما يسمى بنظام الترجمة الآلية.

6. قابلية التوصيل: Connectivity:

هذه السمة تتمثل بإمكانية استعمال الأجهزة المصنعة من قبل الشركات المختلفة التي تحكمها معايير معينة في توحيد صناعة الأجزاء المختلفة لهذه الأجهزة، مما يتيح إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين وبغض النظر من الشركات المصنعة للأجهزة المختلف.

7. الشبوع و الانتشار: Ubiquity:

وتعني الانتشار المنهجي لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع، إذ كلما تظهر وسيلة لتناقل المعلومات تعد في البداية ترفاً، ولكنها في النهاية تصبح بعد حين تقليدية يمكن استعمالها من فئات وطبقات مختلفة في المجتمع مثل استعمال التلفون، أجهزة الفاكس وغيرها من التقنيات.

8. العالمية أو الكونية: Globalisation:

وتعني إمكانية تناقل المعلومات بين المستخدمين على مستوى العالم، وذلك لتوافر كميات والنوعيات من التقنيات التي تسمح بذلك وهذه السمة من السعة في تناقل المعلومات بين البشر تضفي الكثير من المميزات على التواصل العلمي والتقني و في تناقل الخبرات بينهم وبالتالي يكون التواصل عالمياً.

9. اللامجاهيرية: Demassification

وتعنى أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه الى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعنى أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها.

إن النمط والشكل الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمانية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري في إطار تكنولوجيا الاتصال الراهنة يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة توازن بين المراكز و الأطراف، أي أن نمط الإعلان الآن قد أصبح يميل إلى الإقليمية و يقضى على سيادة المركز في عملية التدفق الإعلامي فمثلا توجد الآن في مصر شبكة من الإذاعات و القنوات التلفزيونية الإقليمية الى جانب الخدمات الاذاعية و التلفزيونية المركزية التي تغطي كل أنحاء البلاد.¹

¹المرجع نفسه، ص ص53-54.

المطلب الثالث: وظائف التكنولوجيا الاتصالية الحديثة

تعددت وظائف تكنولوجيا الاتصالية الحديثة وذلك بتعدد وتنوع وسائلها، ويمكن حصر وظائفها في النقاط التالية¹:

✓ **التحول من الصوتي إلى الرقمي:** بعد استخدام شبكات الهاتف لنقل بيانات الكمبيوتر تضاعفت الحاجة لتبادل البيانات وانقلب الوضع فأصبحت الشبكات تصمم أصل النقل للبيانات في حين اعتبرت المكالمات الثانوية عملاً ثانوياً. وقد أدى نقل البيانات رقمياً إلى تحسين واضح في مستوى الخدمات الخاصة فيما يتعلق بتقليل حجم معدلات الاتصال والتخفيف من وزنها.

✓ **التحول نحو الرخيص المتاح دوماً:** عندما استخدم التكنيك الرقمي في الأجهزة الإلكترونية فإن ذلك أدى إلى تصغير المعدلات ووفرتها وبالتالي إلى رخصتها.

✓ **التحول من الإلكترون إلى الفوتون:** ظلت الإشارة الهاتفية تنتقل عبر الأسلاك النحاسية كتيار كهربائي ضعيف إلى أن حدثت النقلة النوعية باختراع الألياف الضوئية وهكذا استبدل تيار الإلكترون المعرض لتشويش بتيار الفوتون

✓ (جسيمات الضوء) النقي.

✓ **التحول من الخاص إلى العام، ومن المتنوع إلى المتكامل:** بدلاً من احتكار الشخص لخط لتليفون يواحد استحدث أسلوب تحويل حزم الرسائل بديلاً عن تحويل الدوائر في

¹ حديد يوسف وبراهمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17، جامعة جيجل، الجزائر، 2014، ص 262.

ظل هذا الأسلوب تختزن الرسائل ثم توجه بواسطة مراكز تحويل الرسائل إلى غاياتها، ويتم ذلك عبر أي مسار متاح يربط بين نقطة الأصولونقطة الهدف دون الالتزام بمبدأ النقل عن طريق أقصر مسار بينهما . وهذا النظام المتكامل لا يفرق بين البيانات التي ينقلها سواء كانت عبارة عن مكالمات هاتفية أو رسائل فاكس أو بيانات كمبيوتر فكلاهما بالنسبة له سلسلة من البيانات الرقمية يتم توجيهها عبر مسارات الشبكة في هيئة تدفقات إلى أن تصل إلى غايتها.

✓ **العمل من الأحادي الاتجاه إلى ثنائي الاتجاه:** معظم نظم بث المعلومات تعمل على أساس الطور السلمي حيث تنتقل المعلومات في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل إلى أن ظهر تمر افق معلومات تعمل على أساس الطور التجاوب يمثل شبكات الفيديو تكس ثنائية الاتجاه وبالتالي أصبح من الممكن تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات.

✓ **التحول من الثابت إلى النقال:** أصبح من الممكن أن يحمل معه الإنسان معلومات وبيانات كثيرة وبرامج وملفات أينما ذهب من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة مثل الهاتف النقال، الكمبيوتر المحمول.

المبحث الثاني: أشكال التكنولوجيا الاتصالية الحديثة داخل المؤسسة

المطلب الأول: الحاسب الآلي وشبكاته

أولاً: الحاسب الآلي: Computer

(أ) - تعريفه:

الحاسب الآلي computer هو عبارة عن عبارة عن جهاز إلكتروني يقوم باستقبال البيانات ومن ثم معالجتها ومن ثم تخزينها أو إظهارها للمستخدم بصورة أخرى. وطبعاً لا بد للحاسب إذا أراد أن يقوم بتلك الوظائف من أجهزة خاصة تساعده على فعل ذلك، فهناك أجهزة أخرى خاصة للإدخال وأخرى للمعالجة وثالثة للتخزين... الخ.

وإذا نظرنا للحاسب نظرة شاملة نجد أن الحاسوب يقوم ليس فقط باستقبال البيانات ومن ثم معالجتها حسب رغبتنا وإخراج نتائج عملية المعالجة وتخزينها بل يمكنه أيضاً نقلها إلى جهاز حاسب آخر أي تبادل المعلومات بين الحاسبات وبعضها أي تكوين ما يسمى بالشبكات.¹

(ب) - أنواعه:

الحاسبات الآلية منذ أن ظهرت على حيز الوجود وحتى الآن مرت بالعديد من المراحل والتطورات التي أنتجت لنا العديد من أنواع الحاسبات الآلية وقد قام العلماء في هذا المجال

¹ عبد الرحمان محجوب حمد، مدخل للحاسب الآلي، ب ط، ب دار ن، السودان، ص 04.

بتصنيف الحاسبات الآلية بعدة طرق فمنها من صنفها حسب الحجم والإمكانيات ومنهم من صنفها حسب طريقة عملها ومنهم من صنفها حسب الغرض المصنوعة من أجله وفيما يلي سنتناول أهم هذه التصنيفات وهو التصنيف حسب حجم الحاسبات الآلية وإمكانيتها وقدرتها في المعالجة.

1_ الحاسب الآلي الممتاز super computer:

هذا الحاسب الآلي هو حاسب آلي عملاق ذو إمكانيات هائلة جدا يستخدم لمعالجة كم هائل جدا من البيانات وله القدرة على تخزين كم هائل جدا من البيانات والمعلومات والبرامج وهو لا يصلح لإستخدام الشخصي أو على مستوى مؤسسة محدودة إنما يستخدم على نطاق دولي حيث يمكنه ربط شبكة حاسبات آلية كبير جدا على نطاق واسع جدا حيث تتدفق إليه البيانات عدد كبير جدا من الحاسبات الآلية ليقوم بمعالجتها والحصول على نتائج المعالجة وتخزين ما يلزم منها كي تصبح جاهزة لأي حاسب آخر مرتبط معه ويحتاج الحصول على هذه المعلومات.

2_ الحاسب الآلي المتوسط Mini computer:

هو الحاسب الآلي ذو إمكانيات تؤهله لخدمة شبكة من الحاسبات الآلية على نطاق مؤسسة أو شركة صغيرة حيث يقوم بمعالجة البيانات هذه المؤسسة وتخزينها وتلبية احتياجاتها الحاسبات الآليات المرتبطة به داخل هذه المؤسسة.¹

¹هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة (المسائل النظرية والتطبيقية)، مرجع سابق، ص ص95-97.

3- الحاسوب الشخصي المحمول Laptop:

تعد هذه الحواسيب أصغر حجماً من الحواسيب العادية، كما أن وحدتها الرئيسية وشاشتها ولوحة مفاتيحها وفأرتها متصلة في وحد واحدة. وتكون أسعار هذه الأجهزة أعلى من أثمان الأجهزة الشخصية المماثلة، وهذا الحاسوب مزود ببطارية لتزويده بالكهرباء لذلك يمكن حمله والتجوال به. ويتم استخدام هذه الأجهزة عادة من رجال الأعمال أو الأفراد الذين يتطلب طبيعة عملهم هذا النوع من الحواسيب.

4- الحاسوب الرئيسي Mainframe:

هو حاسوب كبير يتميز بسعة تخزينية ضخمة، غالي الثمن، وسريع جداً، وتأتي قوته من قدرته على تنفيذ أوامر مئات المستخدمين في الثانية الواحدة، لذلك يستخدم هذا النوع في المؤسسات والشركات الضخمة ك¹ Server.

(ج) أهمية الحاسوب في المؤسسات:

-للحاسوب الآلي قدرات الهائلة في تخزين المعلومات، ومعالجتها واسترجاعها في أسرع وقت ممكن داخل المؤسسات التي يمكنها الاستغناء عنه في أداء مهامها ، ويرجع هذا لأسباب التالية :

➤ توفير الجهد لدى عمال المؤسسة.

¹حسن هادي لذيذ، مبادئ وأساسيات الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات، ب ط، ب دار ن، العراق، 2014، ص29.

➤ الدقة في أداء العمليات.

➤ السرعة العالية التي تساعد على توفير الوقت في أداء العمليات.¹

ثانياً _ الشبكات الحاسب الآلي:

(أ) _ تعريفها:

تعرف شبكة الاتصال بشكل مبسط على أنها مجموعة من الأجهزة (أو نقاط تحويل)، ترتبط مع بعضها البعض من خلال وسائط اتصال، من أجل تبادل المعلومات بين عدد من المستخدمين في أماكن جغرافية مختلفة. ونقاط التحويل (أو العقد) في هذا التعريف تتكون من نوعين: "نقاط طرفية Terminal Nodes" تقوم بتوليد المعلومة أو تستخدم المعلومة مثل الأجهزة الحاسوبية، والطابعات، والأجهزة هاتفية، إن الغرض الرئيسي من شبكة الاتصال هو تبادل المعلومات وتقديم خدمات

أساسية للمستخدمين.²

(ب) _ أنواع الشبكات حسب العمل:

أولاً _ من الناحية العقلانية:

1. شبكة الند للند (المتكافئة) Peer to Peer Network:

¹ محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشروق، ط1، القاهرة، 1989، ص58.

² سعد علي الحاج بكري وعبد المحسن عبد الرحمان الهر يش، مقدمة في شبكات الاتصال، البنية و التخطيط والإدارة والأمن، جامعة الملك سعود، ص ص36-37.

(أ) _تعريفها: وهي شبكة بين مجموعة من الأجهزة لها حقوق متساوية ويطلق عليها مجموعة عمل Work Group وكل جهاز فيها يستطيع تأدية وظائف الخادم والزيون في نفس الوقت.

(ب) _مميزاتها:

- تكلفتها محدودة.
- لا تحتاج إلى أجهزة قوية لأن مهام إدارة الشبكة موزعة على الأجهزة الموجودة بالشبكة.
- تثبيت الشبكة وإعدادها في غاية السهولة ولا تحتاج مسئول شبكة Administrator.
- لا تحتاج إلى برمجيات خاصة.

2. شبكة العميل الخادم Client Server network:

(أ) _تعريفها: وهي الشبكة التي تكون قائمة على خادم server أو أكثر مثل خادم الطباعة وخادم الملفات ومجموعة أخرى من الأجهزة تسمى العميل client تعتمد في عملها على الخادم server.

(ب) _مميزاتها:

- النسخ الاحتياطي للبيانات وفق جدول زمني محدد مما يوفر حماية للبيانات من الفقد أو التلف.
- تدعم آلاف المستخدمين.

- مستوى أمن الشبكة عالي.
- الإدارة المركزية عن طريق مدير الشبكة Administrator.

ثانياً_ من الناحية الجغرافية:

1. الشبكات المحلية (LAN) Local Network:

وهي عبارة عن مجموعة من الأجهزة المتصلة ببعضها البعض وعادة ما تكون في مبنى واحد أو في عدة مباني متجاورة بحيث يمكن استعمال الكابلات في توصيل الأجهزة وتمكن هذه الشبكة من تبادل الملفات والتشارك في الأجهزة مثل الطابعات.

2. الشبكات المتوسطة (MAN) Metropotion Area Network:

وهي أكبر حجماً من الشبكات المحلية لربط مدينة كاملة فقد تتكون من عدة شبكات محلية، وتستخدم الألياف البصرية لربط هذه الشبكات.

3. الشبكات الواسعة (WAN): Wide Area Network

وهي شبكة تغطي مساحات كبيرة جداً مثل ربط الدول مع بعضها البعض ومن مميزات هذا النوع من الشبكات أنها تربط آلاف الأجهزة وتنقل كميات كبيرة من البيانات ومن عيوبها أنها تحتاج إلى برامج وأجهزة عالية جداً وصعوبة تشغيلها وصيانتها.¹

¹ أبو مهاب، شبكات الحاسبات، 2010، ب ط، ب دار ن، ص ص 5-6.

ثالثاً) _ من الناحية الشكلية (الطبوغرافية):

أ) _ تعريف: TOPOLOGY (بنية طبوغرافية): وهي عبارة عن الطريقة المستخدمة لتوصيل كابلات الشبكة وربط الكمبيوترات بالكابلات، تحدد بحسب بروتوكول طبقة البيانات ونوع الكبل (السلك) الذي تختاره.

ب) _ أنواعها:

1. البنية الخطية BUS: وهي التي يتم ربط الأجهزة على خط واحد بحيث يرتبط كل جهاز مع الجهاز الذي يليه فتكون الشبكة على شكل سلسلة.

2. البنية النجمية STAR: وهي التي يتم فيها وصل الأجهزة بمجمع مركزي مثل HUB.

مميزاتها: أن لكل جهاز وصلته الخاصة بالمجمع المركزي الأمر الذي يزيد درجة التسامح بالخطأ على الشبكة فإذا فشل كبل أو وصلة لن يتأثر سوى الجهاز المتصل بذلك الكبل أو تلك الوصلة.

3. البنية الحلقية RING: وهي التي تكون فيها الأجهزة متصلة ببعضها بشكل منطقي مع وصل الطرفين ببعضهما، بينما يتم توصيل الكابلات فعلياً بشكل نجمي.

مميزاتها: قادرة على العمل حتى في حال فشل أحد الكابلات أو الوصلات.¹

¹ محمد الرشيد، شبكات الحاسب Network، ب ط، ب دار ن، ص ص 5_6.

4. البنية التشابكية: هذا النوع من الشبكات قليل الاستعمال بل نادرا ما يتم انشاؤها بشكل عملي، وذلك بسبب كلفتها العالية والتي تعود لكثرت التوصيلات المطلوبة. تستعمل هذه الشبكات عادة في الربط بين أنواع أخرى من الشبكات المحلية لنحصل على الشبكات الهجينة.

5. الشبكة الشجرية: هي شكل آخر من الشبكة المسارية. حيث توصل عدة عقد بشكل هرمي وعقد الجذر يمكن أن تكون مخدم قوي أو حاسب مركزي ويسمى عادة الرأس. الشبكات على شكل شجرة مناسبة للمؤسسات والتي يكون فيها رؤساء المكاتب يتواصلون مع مكاتب إقليمية (بنفس المنطقة) والمكاتب المحلية تتصل مع مكاتب بعيدة وإنشاء شبكة بنفس المنطقة.

فوائد الشبكة الشجرية هي تسهيل التوسع وتحديد وعزل العقد التي تم فيها العطل وتعاني أيضا من مشكلة الاعتماد بشكل كبير للشبكة على عقدة الجذر.¹

¹هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة (المسائل النظرية والتطبيقية)، مرجع سابق، ص ص201_203.

المطلب الثاني: البريد الإلكتروني والهاتف النقال الذكي

أولاً _ البريد الإلكتروني:

1. تعريفه: البريد الإلكتروني أو ما يسمى بالإيميل هو أسلوب لكتابة وإرسال واستقبال الرسائل عبر نظم الاتصالات الإلكترونية سواءً كانت أو لشبكة العنكبوتية أو شبكات الاتصالات الخاصة داخل الشركات أو المؤسسات أو المنازل.¹

2. مزاياه:

1. وسيلة اتصال سريعة وسهلة، حيث يصل البريد الإلكتروني إلى صندوق بريد المرسل إليه في ثوان أو دقائق.
2. وسيلة اتصال رخيصة الثمن، ولنا أن نتخيل كم يتكلف إرسال خطاب إلى شخص في أحد الأقطار أو مخاطبته هاتفياً، ولكن إرسال البريد الإلكتروني يأخذ نفس الوقت سواء أرسلت الرسالة إلى أحد جيرانك أو جيرانك أو إلى شخص يبعد عنك آلاف الأميال.
3. يعمل البريد الإلكتروني طوال الوقت دون إجازات أو عطل رسمية أو غير رسمية، كذلك بأنه لا يضل طريقة إلى صندوق البريد الإلكتروني كما يقدر يحدث في البريد العادي.
4. تسجيل وقت تاريخ أو وسائل الرسائل وحفظها وأن كان وقتاً غير دقيق مائة بالمائة.

¹ماهر عودة الشمائلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإصدار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، الأردن _عمان، 2015، ص203.

5. إمكانية إرسال أكثر من رسالة لأكثر من شخص في وقت واحد.¹

ثانياً _ الهاتف النقال الذكي:

(أ). تعريفه:²

هو أحد أشكال أدوات الاتصال والذي يعتمد على الاتصال اللاسلكي عن طريق شبكة من أبراج البث الموزعة ضمن مساحة معينة، مع تطور أجهزة الهاتف أصبحت الأجهزة أكثر من مجلد وسيلة اتصال صوتي أصبحت تستخدم : أجهزة كمبيوتر كافي للمواعيد واستقبال البريد الصوتي وتصفح الانترنت والأجهزة الجديدة يمكنها التصوير بنفس نقاء ووضوح الكاميرات الرقمية، يعود تاريخه إلى عام 1947 عندما بدأت شركة لوست تكنولوجيز التجارب في معملها بنيوجرسيك ما يعتمد الهاتف النقال أساسا على إشارات ذبذبية، تصاعدية وتنازلية بسرعة قوية جدا تصل إلى MZ20 إرسال او استقبال في الثانية الواحد.

(ب). خدماته:

توفر الهاتف النقال الذكي عدة خدمات متباينة فيما بينها لمستخدميه، تتمثل هذه الخدمة في:³

¹ هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة (المسائل النظرية والتطبيقية)، مرجع سابق، ص 170-171.

² ياسر خضير البياتي، الإعلام الجديد (الدولة الافتراضية الجديدة)، دار البداية، ط1، عمان، الأردن، 2013، 435-436.

³ مريم ماضي، تأثيرات الهاتف النقال على أنماط الاتصال الاجتماعي لدى الطالب الجامعي -طلبة جامعة قسنطينة أنموذجا، رسالة الماجستير، تخصص الاعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية و العلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر - باتنة، ص ص، 105-110.

1. الرسائل النصية القصيرة (SMS) : هي بارة عن نظام يسمح بتبادل الرسائل النصية القصيرة وذلك في حدود 160 حرفا أو رمزا فقط. وعرفت العديد من التطورات أهمها EMS (Enhanced Messaging Service) الذي يسمح للمشاركين بتبادل رسائل نصية طويلة المحتوى، أغاني، صور، رسوم...الخ.

2. خدمات نقل البيانات:

أصبحت الهواتف النقالة مجهزة بالعديد من التقنيات التي تسمح بتبادل المعلومات والبيانات بين الأجهزة ومعظم هذه التقنيات لاسلكية يمكن إيجازها في الآتي:

✓ U.S.B (Universal Serial Bus): جاءت فكرة U.S.B من طرف شركة IT

بهدف توفير طرق تسمح بعمليات التوصيل والتشغيل، وقد تم تطوير هذه الخدمة ودمجها في الهواتف النقالة حتى يتم السماح بربطها بأجهزة إلكترونية أخرى على غرار الكمبيوتر ومشغل الموسيقى MP3، MP4 ويتم الربط عن طريق أسلاك أو كوابل تثبت في مدخل U.S.B في كل جهاز.

✓ البلوتوث: هو معيار اتصالات خاص بالاتصالات القصيرة المدى يهدف إلى ربط

الأجهزة الإلكترونية ببعضها البعض بطريقة لاسلكية وقد جاء كبديل ل U.S.B.

3-تطبيقات الواب:

يتم تزويد أجهزة النقل بالإنترنت عن طريق خدمة WAP (Wireless Application Protocol) وهو عبارة عن مجموعة معايير تصف عملية الحصول على المعلومات من شبكة الانترنت باستخدام الخلوي، حيث يحول صفحات الانترنت المصممة للكمبيوتر إلى شكل يناسب شاشات الهواتف النقالة، وبالتالي سمحت هذه التقنية بإمكانية بث البيانات ودخول مستخدمي النقل إلى مواقع المعلومات والتطبيقات بسهولة.

4-تطبيقات التسلية:

تتيح أجهزة الهاتف النقل العديد من خدمات التسلية متمثلة أساسا في: الألعاب حيث باتت معظم الأجهزة عبارة عن محطات مصغرة للألعاب الالكترونية وتعتبر بمثابة طريقة سهلة لصنع تجربة مغامرة ، غير أن بعض هذه الألعاب يكون مكلفا خاصة في حالة تم تطويرها تحت الاسمال أصلي أو اللعبة الأصلية للصانعين.

إضافة إلى تطبيقات الألعاب هنا كتطبيقات الموسيقى حيث تكون الأجهزة مجهزة بالموسيقى الخاص بالنقل MP3 MPL وملفات AAC والراديو ومسجل رقمي. كما باتت تتيح الهواتف النقالة خدمات الترجمة الفورية، مشاهدة الأفلام السينمائية، حفظ المذكرات، التلفزيون النقل، الرنات...إلخ.

5_ تطبيقات التصوير:

ظهر أو لجهاز تجاري يحمل كاميرا تصوير في اليابان تحت اسم J-SH04 في الو.م. أوقتها SHO-MAI وهي تعني Picture-Mail ، وتم تسويقه عام 1999 بواسطة J-Phone في الو.م. أ عام 2002 لتنتشر هذه التكنولوجيا فيما بعد العالم بأسره. وقد تطورت الهواتف المزودة بكاميرات التصوير بشكل كبير وزادت قوة هذه الأخيرة وهي التقنية التي سمحت للأفراد بالتقاط الكثير من الصور وتسجيل مقاطع فيديو.

المطلب الثالث: الشبكات الاتصال الحديثة وخدماتها.

أولاً: شبكة الإنترنت

أ/تعريفها:

نشأت الانترنت كفكرة عام 1969 م لإجراء تجارب نحو انشاء شبكة لربط مراكز الأبحاث من خلال ربط أربعة أجهزة حاسب آلي في عدد من ولايات الولايات المتحدة الامريكية أشرفت عليها وكالة مشروع الأبحاث المتقدمة Agency-ARPANET Advanced Project)(Research) واستخدم في ذلك بروتوكول خاص يضم أكثر من مائة بروتوكول لتنظيم حركة نقل و تبادل المعلومات بين أجهزة الحاسب الآلي المختلفة وهو ما يعرف بروتوكول سب بي أي بي(TCP/IP) (البروتوكول المخصص للاتصال/ بروتوكول انترنت)، وبالفعل نجحت تلك التجارب وبدأت جهات أكاديمية من جامعات و مراكز أبحاث

الارتباط بهذه الشبكة إضافة الى نشأة عدة شبكات من بينها شبكة(NSFnet)التي نشأتها المؤسسة القومية الامريكية للعلوم (National Science Foundation) والتي ارتكزت أيضا على شبكة (ARPANET)، واتسعت نتيجة لذلك لتشمل كافة مناطق الولايات الأمريكية فقط بل اتسعت لتشمل كافة أقطار العالم فانضم تلك لتشمل كافة أقطار العالم فانضم الى هذه الشبكة العديد من المؤسسات الحكومية و الجامعات و مراكز الأبحاث إضافة الى المؤسسات والشركات التجارية على اختلاف اختصاصاتها، وعرفت الشبكة باسم انترنيوتوك (InterNtwork) واختصرت الى انترنت (INTERNET)

ب/خدمات الإنترنت: Internet

تعرض شبكة المعلومات خدمات عديدة ومختلفة في عدة مجالات تتمثل في:

1_شبكة الويب: WWW

تعتبر شبكة ويب العالمية(Web Wide World) ، من أحدث خدمات إنترنت، تم بواسطتها الانتقال من النمط القديم للشبكة، القائم على النصوص، إلى نمط رسومي يعتمد على تقنيات الملتيميديا، في نشر المعلومات والاطلاع عليها، مما ساعد على انتشارها بشكل مذهل في السنوات الأخيرة. تضم شبكة ويب مئات الملايين من الصفحات الأنيقة ذات الإخراج الفني المشابه لصفحات المجالات الورقية، وهي في ازدياد مطرد. وتعمل الشركات والمنظمات

(بالإضافة إلى العديد من الأفراد) على إنشاء صفحات للتعريف بنفسها، ونشر معلوماتها. وتستخدم برامج خاصة تدعى "المتصفحات" لزيارة مواقع ويب وقراءة صفحاتها، ومن أشهر المتصفحات حالياً، نافيجيتور من شركة نتسكيب، وإنترنت إكسبلورر من مايكروسوفت.

(2) _المجموعات الإخبارية:

تعتبر المجموعات الإخبارية بمثابة صحف حائط، أو صناديق بريد عامة، يستطيع أي متصل بإنترنت أن يطلع عليها، وأن يشار فيها. ويوجد حالياً أكثر من 16000 مجموعة إخبارية، تهتم كل واحدة منها بحد معين. فهنا كمجموعات لمناقشة الأمور السياسية، وأخرى للرياضة، وثالثة للأديان، وهكذا. وتؤمن برامج التصفح الشهيرة وظائف التعامل مع المجموعات الإخبارية، فتعرض للمستخدم قائمة بأسماء كافة المجموعات، ليختار من هاما يهمله، ويمكنه الاطلاع على الرسائل الموجهة لمجموعاته المفضلة، وإرسال بريد إلكتروني للإدلاء برأيه في المواضيع المطروحة للنقاش. وتؤمن غالبية المتصفحات المعربة إمكانية المشاركة باللغة العربية في المجموعات الإخبارية.¹

¹ عبد الرحمن محبوب حمد، مقدمة في شبكة الانترنت، ب ط، ب دار ن، السودان، 1986، ص ص 4-5.

(3) _بروتوكول نقل الملفات (FTP) file de protocol :

تستطيع في هذه الخدمة أن تدخل على أي حاسب مضيف (Host) مسموح لك الدخول عليه، وتنزل أياً من ملفاته و تحمله على الوحدة التخزينية بالحاسب الخاص بك،¹ هوست هو عبارة عن خادم افتراضي من خلاله تستطيع المواقع حجز أماكن لها على الإنترنت والمسؤول عن توفير الخوادم هذه هي شركات الاستضافة نفسها، هذه الشركات موجودة في مختلف أنحاء أوربا بالإضافة إلى بعض الدول الأخرى، ولكن أشهر الدول التي توفرها هي الدول الأوروبية وبالأخص الولايات المتحدة الأمريكية وبعض المدن الأوروبية الأخرى، هذه الخوادم هي في الأساس عبارة عن صناديق الحواسيب التي تشبه الموجودة لدى الكمبيوتر الخاص بنا، ولكن هذه الصناديق تتمتع بمميزات ضخمة من حيث سرعة الاستجابة التي تستطيع بها تنفيذ الأوامر، بالإضافة إلى حجم الملفات الضخم التي تستطيع أن تضمه على متنها، ناهيك عن الكثير من المميزات الأخرى التي قد يطول الشرح عنها.²

(4) _خدمة البريد الإلكتروني(email):

يعد الأكثر استخداماً من قبل الرواد حيث وصل عدد مستخدميه سنة 1996 إلى حوالي 20 مليون مستخدم عبر أنحاء العالم ووصل عددهم عام 2001 إلى 827 مستخدم.

¹ أحمد ريان، خدمات الإنترنت، المجمع الثقافي، ط1، أبو ظبي، 2001، ص38.

²رامي الأسعد، موقع إستضافات، <https://top10siteshosting.com/what-is-host-sites/>، تاريخ الاطلاع عليه 2020/05/03، على الساعة 14:42.

البريد الإلكتروني نوع سريع جدا من أنواع الاتصال إذ يمكنه إرسال الرسائل واستقبالها إلكترونيا والتبادل اللامتزامن والسريع للمعلومات.

(5)_خدمة التيلنت (Telnet) :

هذه الخدمة تقدم رابطا تقدم رابطا عن بين الحواسيب الضخمة بحيث تجعل من الممكن استخدام البرامج الجاهزة للحواسيب الأجنبية، بل وتعلها كما لو أنها موجودة داخل الحواسيب الشخصية، بحيث لا يعرف المستفيد اثناء الاتصال على أي حاسوب ويعمل إن يعمل ويسير وفق مبدأ مخدم الزبائن الذي يضع الزبون والحاسوب عند البرنامج Telnet المرغوب، أما عناوينها فتتكون من خلال نقاط سلاسل من الأرقام مقسمة إلى أقسام يحددها الحاسب بدقة فائقة وتمكن أيضا من الاطلاع على فهارس المكتبات عبر الأنترنت.¹

(6)_خدمة الحوار (chat):

إن خدمة المحادثة (Chating) أو كما يطلق عليها التسامر مع أشخاص آخرين على الإنترنت تعتبر من الخدمات المثيرة جدا، والتي تتميز بها شبكة الإنترنت عن غيرها من الشبكات. وتوجد حاسبات مضيئة (Host) بيني عليها هذه الخدمة، وبواسطة العنوان الخاص لهذا الحاسب يمكن عمل محادثة مع أي شخص في العالم. ويلزم لهذه الخدمة أحد برامج المحادثة وهي متوفرة أيضا على الشبكة، وتسمى ب (IRC) ومعناها (Internet Rely .Chat)

¹هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة (المسائل النظرية والتطبيقية)، مرجع سابق، ص ص127-128.

7)_خدمة جوفر GOPHER:

تستطيع في هذه الخدمة أن تدخل على أي حاسب مضيف (Host) إذا كان يحمل معلومات موضوعة ومنظمة بطريقة خاصة تسمى جوفر (Gopher) وتنظم المعلومات على هذا الحاسب بطريقة الواجهات الحروفية أو الكلامية. وعموما فإن معلومات الجوفر سواء كانت حروفا (Text) أو صورا أو فيديو أو صوتا، يمكن الوصول الى المطلوب، والتعامل معه إما بالقراءة أو الإنزال والحفظ (Download) على الوحدة التخزينية الخاصة بك. ولكن هذه الخدمة أصبحت قليلة الاستخدام جدا بعد ظهور ما سمي بالصفحات الإعلامية على الشبكة، والتي جعلت معظم ممدي المعلومات يضعون معلوماتهم في صورة أخرى بواجهة رسومية (Graphic).¹

ثانيا) _ شبكة الانترنت Intranet:

أ) _تعريفها:

فهي شبكة محلية تعتمد تقنيات إنترنت والشبكة العنكبوتية والسطح البيني الذي تتميز به الحواسيب الميكروبية. ويهدف استخدامها إلى تحسين الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو الشركة المعنية.

¹ أحمد ريان، خدمات الإنترنت، المرجع سبق ذكره، ص ص 39-41.

ب) _خدماتها:

1. تتمثل الخدمة الأساسية في تركيز قاعدة بيانات معينة باستمرار من خلال تطبيقات

تستخدم قواعد موحدة وتمت المصادقة عليها من طرف الموظفين المعنيين.

2. احتوائها على مختلف الوثائق الضرورية التي تعتمد في مختلف أنشطة المؤسسة،

والمعطيات الأساسية التي تتعلق بوضعية المؤسسة المالية والإدارية والتجارية،

والخدماتية.¹

ج) _مزاياها:

ومن مزايا الأنترنت²:

1. تحسين الفعالية:

✓ تسهل الأنترنت على نحو كبير عملية المراجعة في منشورات البحث التكنولوجي

الخاصة بالمؤسسات، عن طريق تأمين النشر السريع وأتمتة عملية معالجة الأجوبة

والملاحظات.

¹ عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، ب ط، ب دار ن، ص 155.

² حسام الملحم وعمار خير بك، شبكات الأنترنت (بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات)، دار الرضا، ط1، 2000، ص ص 16-18.

✓ تفيد الانترنت في العديد من المؤسسات في إدارة نشر الأخبار، حيث تجري عمليات إضافة الأخبار الجديدة وإزالة القديمة وتدوير المواضيع الإخبارية بشكل إلكتروني من مكان واحد، بدلا من أن تجري مكتبيا في عدة مكاتب في الشركة.

2.تحسين الفاعلية:

✓ تشجع الانترنت عملية تبادل المعلومات عبر الحدود التقليدية (الحدود الجغرافية والتنظيمية).

✓ إن الاستخدام الخلاق للإنترنت يمكن أن يسهل عملية التطوير المؤسستي من بنية تنظيمية تقوم على مبدأ التنظيم من الأعلى نحو الأسفل إلى بنية متنوعة أكثر مرونة، وذلك بتعزيز التفاعل المنسق.

✓ تساهم الانترنت في تعزيز العملية التعاونية وتسمح بتبادل المعلومات بين خبراء الشركة.

✓ تمكن الانترنت من إضافة متطلبات وأفضليات الزبائن إلى عملية تطوير الإنتاج في مراحلها المبكرة.

ثالثاً) _ شبكة الإكسترنات Extranet:

أ) _ تعريفها:

شبكة الإكسترنات هي الشبكة المكوّنة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت، وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترنت مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها .

أي إن شبكة الإكسترنات هي الشبكة التي تربط شبكات الإنترنت الخاصة بالمتعاملين والشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد، أو تجمعهم مركزية التخطيط أو الشراكة وتؤمن لهم تبادل المعلومات والتشارك فيها دون المساس بخصوصية الإنترنت المحلية لكل شركة¹.

ب) _ أنواعها:

1. شبكات إكسترنات التزويد:

تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها آلياً، للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات، قاعدة نقطة الطلب (request point rule) وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع، إضافة العديد من الخدمات الأخرى المتعلقة بالتحكم بالمخزون.

¹ محمد هشام، موقع المبسط للكمبيوتر والانترنت، <http://4pcs-solutions.blogspot.com/>، تاريخ الاطلاع عليه 2020/05/08، على ساعة 08:15.

2. شبكات اكسترنات التوزيع:

تمنح هذه الشبكات صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمة الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات آلياً، مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما على ذلك من خدمات أخرى.

3. شبكات اكسترنات التنافسية:

تعزز هذه الشبكات الندية والتنافس في القطاعات الصناعية، إذ تمنح الشركات الكبيرة والصغيرة فرصة متكافئة في مجال البيع والشراء (عن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة كي تنقل فيما بينها الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة) مما يرفع مستوى الخدمة في ذلك القطع، ويعزز جودة المنتجات ويقضي على الاحتكار.¹

المبحث الثالث: مشاكل وعوائق تبني المؤسسة الاقتصادية لتكنولوجيات الاتصال الحديثة

هناك العديد من الأسباب التي تبرر عزوف المؤسسات الاقتصادية عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بكثافة، وتختلف هذه الأسباب من قطاع لآخر ومن دولة لأخرى، سنعرض أهمها فيما يلي.

¹سمير صالح عبد الله، بحوث في الشبكات، 2009، ص ص 9-10.

المطلب الأول: عدم توفر الكفاءات في مجال تكنولوجيا الاتصال

عدم توفر الكفاءات والامكانيات في مجال تكنولوجيا الاتصال:¹

تفتقر المؤسسات الاقتصادية عموماً إلى الموارد البشرية ذات الكفاءة في مجال التكنولوجيات الحديثة لاتصال حيث أن انشغالها الرئيسي يتمحور حول التسيير اليومي لأنشطتها، حتى مع وجود الوعي بأهمية هذه التكنولوجيات لدى مسيري ومالكي هاته المؤسسات إلا أن نقص المهارات يبقى أمام تبنيها لها.

فتشكل الكفاءات واليد العاملة المؤهلة من إحدى التحديات التي يستوجب رفعها من أجل إدماج فعال هذه التكنولوجيات وفي ظل هذا النقص تلجأ المؤسسات الاقتصادية إلى التعاقد مع مقدمي خدمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلا أن ذلك لا يحل مشكل نقص الخبرة الداخلية، ففتح موقع الكتروني يحتاج إلى خدمات أخرى لضمان تشغيل الموقع بشكل مستمر وتحديثه وبالتالي فوجود عمال ذوي كفاءات دائمين بالمؤسسة أمر ضروري. من جهة أخرى إذا اختارت المؤسسة تكوين عمالها أو إلى توظيف ذوي تكوين في المعلوماتية تصبح المحافظة عليه متحد آخر على المؤسسة الصغيرة رفعه، لأن هذه الأخيرة لا تمتلك الوسائل والظروف التي تسمح لها بتوفير نفس شروط العمل التي تستطيع المؤسسة الكبرى توفيرها لهؤلاء العمال بالنظر إلى أهمية هذه الفئة من العمال لدى المؤسسات الكبرى.

¹ ابن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة الشركة ذ م م للخدمات العامة والتجارة آل دوداح، شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة بومرداس، 2011، ص 87.

المطلب الثاني: الصعوبات المالية وقدم البنى التحتية للاتصالات

تجد العديد المؤسسات الاقتصادية عراقيل أولية منها:¹

أ]. الصعوبات المالية والتكاليف:

تعتبر تكلفة الاستثمار في الوسائل التكنولوجية من أهم العوائق التي تصادف المؤسسة الاقتصادية نتيجة التخوف من أن تكلفة هاته التكنولوجيات سوف يتجاوز الأرباح المنجزة عنها، بإضافة إلى أنه يترتب عليها الاهتمام وصيانة العتاد وهذا يتطلب تكاليف إضافية ونظر الافتقار معظم المؤسسات الاقتصادية فإنها تعزف عن تبني الحلول المنظورة مثل استخدام موقع الكتروني يحوي على عمليات آمنة كإبرام الصفقات عن طريق بطاقات الائتمان.

ب]. قدم البنى التحتية للاتصالات وعدم تماشيها مع التطورات الحاصلة:

ينعكس قدم البنية التحتية للاتصالات سلبا على جودة وفعالية تكنولوجيا الاتصال وخاصة التكنولوجيات الانترنت، حيث تكثر الأعطاب وانقطاع الاتصالات، مما يؤدي بالمؤسسات إلى العزوف عن استخدام هذه التكنولوجيات وخصوصا حلول التجارة الالكترونية، وبهذا فان درجة تطور البنية التحتية للاتصالات للدول تلعب دورا مهما في درجة توجه المؤسسات إلى الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال والاستفادة منها..

¹شادلي شوقي، أثر حجم المؤسسة الاقتصادية في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة الباحث، عدد 07، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2009، ص263.

المطلب الثالث: خبرة المسير والبناء التنظيمي للمؤسسة

تشير عدة دراسات أن البناء التنظيمي للمؤسسة ونقص خبرة لدى المسير عائق تواجهه المؤسسات الاقتصادية:¹

أ]. البناء التنظيمي للمؤسسة: تشير عدة دراسات إلى البناء التنظيمي للمؤسسات الاقتصادية كأحد المعوقات التي تقف أما متبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فالبناء التنظيمي قد يصبح عائق إذا كان غير ملائم للأعمال الإلكترونية وهذا ما يستدعي إعادة هندسة العمليات وفي دراسة حول تكيف المؤسسات الاقتصادية مع تكنولوجيا التبادل الآلي أثبتت أن هذه الأخيرة تستدعي حضور إداري قوي يمارس من خلال جودة بروتوكولات التبادل ويؤثر بشكل قوي على البناء التنظيمي وثقافة المؤسسة بالإضافة إلى أن تطبيق هذا النظام يتطلب مهارات إدارية هي عموما غائبة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

ب]. خبرة المالك المسير: إن تطرقنا إلى هذا العامل كعامل مؤثر على قرار الاستثمار في تكنولوجيا الاتصال والذي يعتبر في نفس الوقت عائق أما متبني هذه التكنولوجيات، فعندما يكون المسير ذو مستوى تعليمي وتكويني ضعيف أو قليل الخبرة فإن هذا يؤثر بشكل سلبي على مستوى وعيه بأهمية تكنولوجيا الاتصال كوسيلة لتحسين فعالية خدمات مؤسسته.

¹ ابن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مرجع سبق ذكره، ص ص88-89.

خلاصة الفصل:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم العوامل المساعدة لتحقيق أهداف المؤسسة المرجوة، وهذا لما أتاحتها من تقنيات اتصالية جديدة فتحت المجال لتبادل المعلومات التي تعد من أهم مكونات في حياة الافراد والمنظمات، فتكنولوجيا الاتصال الحديثة لها أهمية قصوى داخل الشركات والتي تتمثل في تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين عن طريق استخدام مجموعة من التطبيقات وشبكات الاتصال وبعض الأنظمة... وغيرها التي تسمح بأداء مهامهم بمرونة وفي أقل وقت وجهد. وبالتالي فإن اتخاذ قرار إدخال التكنولوجيات الحديثة للمؤسسة يعد قرار ناجح وفعال.

الفصل الثالث:

الإطار العام للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية

تمهيد للفصل.

المبحث الأول: أساسيات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

- ✓ المطلب الأول: تعريفات عن المؤسسة الاقتصادية.
- ✓ المطلب الثاني: وظائف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
- ✓ المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

المبحث الثاني: استراتيجية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- ✓ المطلب الأول: خصائص المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
- ✓ المطلب الثاني: أهمية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية
- ✓ المطلب الثالث: تصنيفات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

المبحث الثالث: مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- ✓ المطلب الأول: المرحلة الأولى ما قبل 1980.
- ✓ المطلب الثالث: مرحلة استقلالية المؤسسات ما بعد 1980.
- ✓ المطلب الثالث: مرحلة الخصخصة وآفاق المستقبلية للمؤسسة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

لقد شغلت المؤسسة الاقتصادية ولتزال حيزا معتبرا في كتابات وأعمال الكثير من الاقتصاديين بمختلف اتجاهاتهم الإيديولوجية سواء من الشرق أو الغرب باعتبارها النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع خصوصا مع التطور الذي شهده الاقتصاد في العالم بحيث أصبحت عصب الحياة الاقتصادية والخلية الأساسية المكونة لبنية الاقتصاد الوطني فهي مصدر الثروة الإجمالية للمجتمع وسنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على مفهوم بالمؤسسة الاقتصادية، ماهي وظائفها وتصنيفات، ومراحل تطور المؤسسة الاقتصادية.

المبحث الأول: أساسيات حول المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: تعريف المؤسسة الاقتصادية

1. تعريف المؤسسة:

ولها عدة تعريف ونذكر أهمها:

يرى كارل ماركس أن المؤسسة الاقتصادية هي المؤسسة الرأسمالية تكون متمثلة في: "عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إدارة نفس رأس المال وفي نفس المكان من أجل إنتاج نفس النوع من السلع".

وتعرف المؤسسة بأنها: منظمة "تجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال والقدرات من أجل إنتاج سلعة ما والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى من تكلفته".¹

2. تعريف المؤسسة الاقتصادية

تعرف المؤسسة الاقتصادية كمنظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعا ما، تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية والمالية والمادية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني، في حين عرفها شومبيتر بأنها مركزا للإبداع والإنتاج.¹

¹ فوزي محيريق، محاضرات في اقتصاد المؤسسة، موجهة لطلبة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لحضر الوادي، 2015، ص23.

المطلب الثاني: وظائف المؤسسة الاقتصادية

تتعدد وظائف المؤسسة الاقتصادية تختلف من مصلحة إلى أخرى باختلاف تخصصاتهم تتمثل هذه الوظائف فيما يلي²:

1- الوظيفة الإدارية: وهي الوظيفة التي تسمح بتعبئة كل قدرات المؤسسة على جميع المستويات من أجل تحقيق الأهداف العامة، وإذا استطاعت الإدارة أن تصل إلى المستوى المطلوب من التنظيم، يعني هذا أنها قد وفرت للمؤسسة فرص النجاح الموجودة، حيث أن التنظيم هو عبارة عن تحديد وتوزيع للمسؤولية التي يتم بها توزيع نشاط المؤسسة على الأفراد العاملين بها، سواء كانوا منفذين أو مشرفين، وتحديد العلاقة بين هؤلاء الأفراد بناء على هذه المسؤوليات، وبالتالي يشكل التنظيم الإطار الذي ينبغي أن تعمل المؤسسة ضمنه لضمان الاستمرار والتوسع.

2- الوظيفة المالية: تعتبر عن أوجه النشاط الإداري للمؤسسات المتعلقة بتنظيم حركة الأموال، إذ يقع على عاتق هذه الوظيفة توليد المعلومات المالية والتكليفية اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة بالنسبة لمختلف العمليات والأنشطة، وكذا تلخيص المعاملات المالية

¹ عامر حبيبة، دور المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التكتلات الاقتصادية العالمية، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بوزياف المسيلة، 2017، ص23.

² أحلام مخبي، تقييم المؤسسة من وجهة نظر البنك: دراسة حالة شركة الأشغال العامة والطرق، رسالة الماجستير في علوم الاقتصادية، تخصص بنك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، 2006، ص ص20-21.

والتجارية على اختلاف أنواعها بكيفية تناسب المعنيين باستعمالها سواء كانوا من داخل المؤسسات أو من خارجها، وبعبارة أخرى تتمثل الوظيفة المالية في المهام والعمليات التي تسعى في مجموعها إلى البحث عن الأموال بالكميات المناسبة والتكلفة الملائمة في الوقت المناسب، والعمل على إنفاقها بطريقة عقلانية لتحقيق أغراض المؤسسة التي تصبوا إليها، الشيء الذي يعكس مدى أهمية هذه الوظيفة بالنسبة للوظائف الأخرى. ومما سبق ومن خلال تعريف المؤسسة الذي يدور في الغالب حول النشاط الذي تقوم به والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إضافة إلى الخصائص التي تميزها والوظائف التي تقوم بها، لا تزال الصورة غير واضحة ولهذا يستدعي الأمر التطرق إلى مختلف أنواع هذه الوحدة الاقتصادية.

3- الوظيفة الاجتماعية: تعمل هذه الوظيفة على تسيير الموارد البشرية بعدما تعمل على اجتذاب العمال الأكفاء، ومن تموضع السياسات الكفيلة بتربيتهم وتطويرهم، وزيادة ارتباطهم الوثيق بالمؤسسة وانضباطهم في العمل لاسيما وضعيتهم وعلاقتهم فيما بينهم وبين رؤسائهم.

4- الوظيفة الإنتاجية: وهي الوظيفة الفنية الأساسية في المؤسسة التي تهتم بتوظيف عناصر الإنتاج المتواجدة لخلق السلع والخدمات المتنوعة بكل ما يعنيه ذلك من تنظيم، وحل للمشاكل، واتخاذ قرارات، ووضع سياسات توصلنا إلى الأهداف المرسومة بأقل تكلفة وبأقصى ربح ممكن.

5-الوظيفة التسويقية: وهذه الوظيفة تلي وظيفة الإنتاج حيث تساعد المؤسسة على تصريف منتجاتها وتتولى عرضها على المستهلك، اجتذابه وترغيبه في الشراء عن طريق القرارات الأساسية اللازمة من حيث الأسعار والمواصفات، فهي مجموع العمليات المتعلقة بأعمال البيع، النقل، التخزين، التتميط، وتحمل المخاطر والتسعير، والحصول على المعلومات التسويقية والإعلان والترويج وكلما يؤدي إلى استرداد الأموال التي صرفت، بالإضافة إلى توفير عائد معقول يعوض عما أنفق ويمكن المؤسسة من الاستمرار والتوسع.

المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

تسعى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية إلى تحقيق عدة أهداف منها:¹

1- تعظيم الإنتاج و البيع :

أ- تعظيم الإنتاج: الإنتاج هو إعداد ومواءمة للموارد المتاحة بتغيير شكلها أو طبيعتها الفيزيائية والكيميائية، حتى تصبح قابلة للاستهلاك الوسيط أو النهائي (إيجاد منفعة)، ومن الإنتاج التغيير الزمني وهو التخزين، واستمرارية الزمن، وهو إضافة منفعة أو تحسينها وكذلك التغيير المكاني (النقل).

وهناك مفهومان أساسيان للتخزين: التخزين كإنتاج، وهو الإنتاج، والتخزين كاحتفاظ وهو التخزين، والعلاقة بين الإنتاج والتخزين هي سواء علاقة منبع أو مصب.

¹عبدو، المؤسسة الاقتصادية، موقع ستار تايمز، <https://www.startimes.com/f.aspx?t=8298888>، تاريخ الاطلاع عليه 2020/04/14 على الساعة 01:20.

ويتم الإنتاج بموارد عملية وموارد مالية وموارد بشرية، وموارد مادية، ضمن قيود هيكلية هي الطاقة الإنتاجية، الطاقة التخزينية، الطاقة المالية، والطاقة التوزيعية.

يتم تعظيم الإنتاج وفق معيارين: الكفاءة الفنية والكفاءة الاقتصادية؛ فالكفاءة الفنية هي الانتقال من مستوى إنتاجي أحسن وذلك باستفاد موقع الوفر (بقابل موقع الهدر)، وهي تفسر قياساً مادياً (عينياً) العلاقة بين المدخلات والمخرجات، بناءً على استخدام الموارد. والصورة المعيرة بالتكاليف للكفاءة تظهر في الكفاءة المقابلة وتسمى الكفاءة الاقتصادية، هذه الأخيرة هي مؤشر يفسر قياساً مالياً بين المدخلات والمخرجات.

ب- البيع: بما أن المؤسسة تقوم بتعظيم إنتاجها وفق الكفاءة الفنية والاقتصادية، تحتاج إلى تعريف هذه المنتجات، فإذا كان الإنتاج والتوزيع خطيان، أي كل ما ينتج يباع فلا يوجد أي مشكل، أما إذا كان ما ينتج أقل مما يباع، فإن المشكل يكمن في قسم الإنتاج، وإذا كان ما ينتج أكثر مما يباع فتظهر مشكلتان، الأولى تسويقية والثانية تخزينية، وفي الثانية تحتاج إلى المحافظة على المواد ضمن شروط السلامة إلى حيث استعمالها.

2- تخفيض التكاليف بصفة عامة :

تبحث المؤسسة عن مواقع الوفر من أجل استفادها، وبالتالي استغلال الاحتياطات استغلال أمثل، أو الوصول إلى تكاليف بأقل مستوى ممكن وهذا يعني تحويل مواقع الوفر.

3- تخفيض تكاليف النفاذ بصورة خاصة :

إذا حدث انقطاع في التمويل تتجه المؤسسات إلى المخزونات، وإذا لزم الأمر واستعملت مخزون الأمان (وهو مخزون احتياطي ضد العشوائية لمواجهة فترة العجز) لطارئ ما، قد يكون تأخير وصول المدخلات أو توسيع الاستخدام، أي زيادة معامل الاستخدام بالنسبة للزمن، ستجد المؤسسة نفسها في حالتين:

1- مخزون الأمان كافي لتغطية فترة الانقطاع: في هذه الحالة لا يوجد مشكل للمؤسسة، لكن يجب أن تعوضه فيما بعد.

2- مخزون الأمان غير كافي لتغطية الاستخدام: هنا تتوقف عملية الإنتاج، وبالتالي يحدث عجز داخلي في المؤسسة، وتظهر تكلفة العجز الداخلي وهي تكلفة متغيرة متزايدة تماما بدلالة الزمن الانقطاع، وعلى المؤسسة أن تتحمل هذه التكلفة أو تحملها للمستهلك.

إذا لم يتوقف الانقطاع في التمويل، سوف تكون هناك خطورة على صورة المؤسسة خاصة المؤسسة التي تنتج إنتاج وظيفي، فلما ينفذ مخزون الأمان للمدخلات تتجه المؤسسة إلى مخازن الأمان للمخرجات، فتجد نفسها في حالتين: مخزون أمان كافي أو غير كافي، في الحالة الثانية يتحول العجز الداخلي إلى عجز خارجي وتظهر تكاليف العجز الخارجي وهي:

- ربح غير محقق وهي تكلفة ثابتة.

- تكلفة النفور وهو حجم السوق المحول من المؤسسة إلى المؤسسات الأخرى.

- تكلفة الفرصة البديلة بالنسبة للمؤسسات الإنتاجية لأنه لا توجد التزامات بينها وبين العملاء.

$$\text{تكاليف العجز الداخلي} + \text{تكاليف العجز الخارجي} = \text{تكاليف النفاذ}$$

4-تعظيم الربح :

$$\text{الربح} = \text{الإيرادات} - \text{التكاليف}$$

$$\text{الإيراد} = \text{الكمية} \times \text{السعر}$$

هناك مجموعة من القرارات لتعظيم الربح:

1- زيادة السعر مع ثبات التكلفة.

2- زيادة السعر مع زيادة التكلفة.

3- تخفيض السعر مع ثبات التكلفة.

4- تخفيض السعر مع تخفيض التكلفة.

بشرط نسبة التخفيض في التكاليف أكبر إلى حدّ معين من نسبة تخفيض السعر، في القرار

الرابع، وفي القرار الثاني نسبة الزيادة في التكاليف تكون أقل من نسبة الزيادة في السعر.

5- إيجاد مركز تنافسي جيد في السوق :

لكي تصل المؤسسة إلى مركز تنافسي في السوق يجب أن تتنافس غيرها من المؤسسات في أبعاد المنافسة والمتمثلة فيما يلي: السعر المناسب، النوعية المناسبة، الكمية المناسبة، الوقت المناسب، طريقة الدفع المناسبة، ووجود مواقع معلوماتية مناسبة.

6- تعظيم القيمة السوقية للسهم :

كل المؤسسات تحتاج إلى تحديث أو تغيير الآلات والمعدات ولتوسيع طاقتها الإنتاجية، التخزينية، والتوزيعية والمالية فيلزمها أموال لهذا التحديث من خلال الاحتياطي، الاقتراض وإصدار الأسهم.

أول من يعرف صورة المؤسسة المالية هو المساهمون عن طريق الجمعية العامة، العملاء والموردون، وكلما كانت الصورة المالية جيدة يزداد الطلب على الأوراق المالية للمؤسسة وهذا ما يؤدي إلى ارتفاع القيمة الاسمية لهذه الأوراق.

إن تعظيم القيمة السوقية للأوراق المالية هو هدف استراتيجي (يسمح بالنمو والاستمرارية).¹

المبحث الثاني: استراتيجية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

المطلب الأول: خصائص المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

تتصف المؤسسة الاقتصادية بالخصائص التالية:

¹عبدو، المؤسسة الاقتصادية، نفس المرجع.

1- للمؤسسة الاقتصادية شخصية قانونية مستقلة من حيث الحقوق والصلاحيات، أو من حيث واجباتها ومسئوليتها، إذن المؤسسة الاقتصادية شخص معنوي له حقوق وواجبات مثل الشخص الطبيعي.

2- القدرة على الإنتاج وأداء الوظيفة التي أسست من أجلها.

3- أن تكون المؤسسة قادرة على البقاء، الشيء الذي يستلزم:

* حد أدنى من الأموال الخاصة.

* ظروف سياسية مواتية.

* قدرتها على التكيف مع التغيرات التي تحدث في المحيط.

* التحديد الواضح للأهداف والبرامج وأساليب العمل فيجب على المؤسسة أن تضع أهدافها وتسعى إلى تحقيقها قد تكون أهداف تحقق بكمية ونوعية الإنتاج، أو بتحقيق رقم أعما لمعين، أو بزيادة حاجتها السوقية.

* يجب على المؤسسة أن تكون مواتية للبيئة التي توجد فيها.

* تحقيق استقلالية اقتصادية.

* تلبية حاجيات المستهلكين ورغباتهم المتعددة والمتجددة.

*التكامل الاقتصادي على المستوى الوطني.¹

المطلب الثاني: أهمية المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

إن وجود المؤسسات الاقتصادية داخل المجتمع أي في حيز زمني ومكاني يجعلها تؤثر وتتأثر به ومن خلال هذا التأثير تظهر لنا أهمية المؤسسة الاقتصادية والمصنفة في نوعين أساسيين²:

أولاً_ الأهمية الاجتماعية:

ويمكن حصرها فيما يلي:

توفير الشغل: إن إنشاء مؤسسة اقتصادية يعمل على توفير مناصب شغل وهذا سمح بامتصاص البطالة من المجتمع المعني وتختلف نسبة توفير الشغل حسب حجم المؤسسة ونوع النشاط الذي تنشط في هو كذا التكنولوجيا المتبعة في هذا المؤسسة.

التأثير على الأجر: للمؤسسة دور هام في تحديد الأجور وبقوة استقطابها لليد العاملة إلى المناطق النائية أو قصد تحويل العمال نحو قطاع معين قصد تنميته وتطويره.

¹محاكول، خصائص المؤسسة الاقتصادية وأنواعها، عن موقع منتدى الجلفة، <https://www.djelfa.info/vb/showthread.php?t=313468>، تاريخ الاطلاع 2020/04/18، على الساعة 01:40.

²عادل، تصنيفات المؤسسة الاقتصادية ووظائفها وأهميتها، موقع طاسيلي الجزائري، تاريخ الاطلاع عليه <https://www.tassilialgerie.com/vb/showthread.php?t=21849>، 2020/04/20، على الساعة 12:3311.

دفع عجلة التغيير: إن ظهور مؤسسات اقتصادية في جهات ريفية أو مناطق تتأثر بتخلف عمراني تعمل على التغيير وذلك بإنشاء مساكن للعمال وإعداد الطرق و المرافق العامة كما تقوم ببناء المدارس والمستشفيات وقد يؤدي ذلك إلى ظهور تجمعات سكانية أو مدن جديدة، وهذا ما يمكن ملاحظته غالباً، وكمثال واقعي على هذا ظهور مدن جديدة بعد أن تكونت مركبات صناعية.

ثانياً_الأهمية الاقتصادية: بالإضافة إلى الآثار الاجتماعية التي سبق ذكرها المؤسسة أهمية اقتصادية تمكنها من تغيير وجهة الاقتصاد الوطني والتي تكمن فيما يلي:

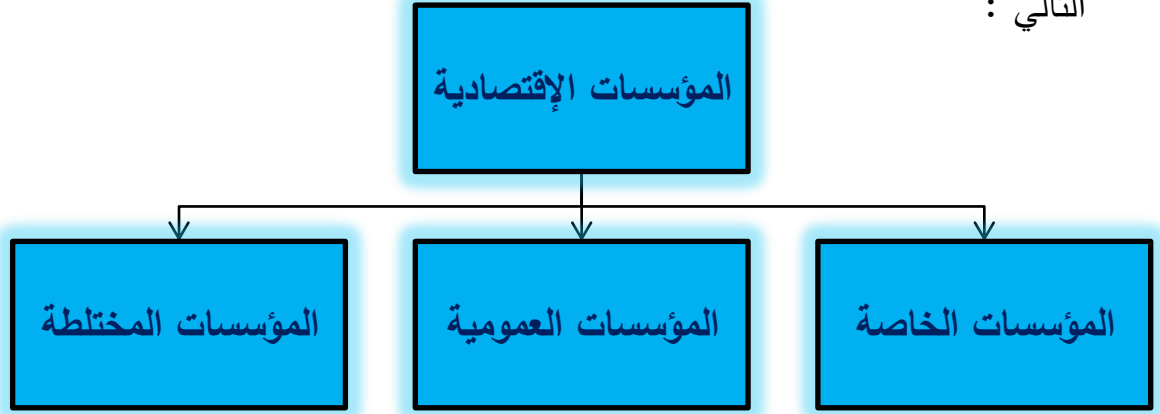
ظهور منشآت تجارية جديدة: بحيث إن زيادة عدد السكان في المنطقة أو مدينة مما يؤدي إلى ظهور مؤسسة أو مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجديدة وبالتالي ضرورة القيام بإعداد منشأة تجارية جديدة لتلبية حاجات العمال الجدد وتلبية مختلف مرافق الحياة الضرورية ولهذا تظهر الأهمية المتمثلة في ظهور ودفع حركة تنمية في المؤسسات.

التأثير على استهلاك: إن سياسات البيع والديوان التي تتبعها المؤسسة تؤثر على استهلاك المجتمع، فزيادة المبيعات وتنوعها تؤدي إلى المنافسة وبالتالي انخفاض الأسعار مع التنوع في السلع المعروضة وهذا ما يفيد الطبقة العاملة منخلا لهذه العناصر تظهر لنا أهمية المؤسسات الاقتصادية كما أن هذه الأخيرة سواء كانت عمومية أو خاصة تسعى من خلال القيام بنشاطها إلى تحقيق أهداف التي درست سابقاً.

المطلب الثالث: تصنيفات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

أولاً: حسب المعيار القانوني: طبقاً لهذا المعيار يمكن تصنيف المؤسسات حسب الشكل

التالي¹:



الشكل رقم (01): يمثل تصنيف المؤسسات حسب المعيار القانوني

(1) _ المؤسسات الخاصة: وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها للخواص وتتفرع إلى نوعين،

مؤسسات خاصة فردية ومؤسسات خاصة في شكل شركات.

الشركات	المؤسسات الفردية
تعرف الشركة بأنها عبارة عن مؤسسة التي تعود ملكيتها إلى شخصين أو أكثر، يلتزم كل منهم بتقديم حصة من المال أو من عمل لاقتسام ما قد ينتج عن هذه الشركات	وهي المؤسسات التي يمتلكها فرد واحد يعتبر صاحب رأس المال، في قوم بنفسه بإدارة المؤسسة ، تنظيمياً، تسييرها واتخاذ القرارات المناسبة فيها، هذا ما يجعله المسؤول الأول

¹زواوي فضيلة، محاضرات في تسيير المؤسسات، جامعة بوقرة، بومرداس، 2017، ص7.

والأخير عن نتائج أعماله.	من أرباح أو خسائر، كما يجب توفير بعض الشروط عند إنشائها طبقاً للقانون التجاري مثل توفير الرضا بين الشركاء، الأهلية، المحل والسبب.
--------------------------	---

جدول (01): يمثل أنواع المؤسسات الخاصة.

(2) _المؤسسات العمومية: هي المؤسسات التي يكون رأسمالها تابع للدولة بكاملة، ولا يحق لمسؤولين بيعها أو التصرف فيها إلا بموافقة الدولة، حيث أن رأسمالها 100 % ملك للدولة أن الجماعات المحلية.

وعليه تقسم هذه المؤسسات إلى:

- **مؤسسات عمومية تابعة للوزارة:** تسمى بالمؤسسات الوطنية تكون أحجامها عموماً كبيرة، تدير مركزياً من طرف الوزارة التي أنشأتها اعتماداً على مسؤول معين هو يقدم تقارير دورية للجهة الوصية عن نشاطها.
- **مؤسسات عمومية تابعة للجماعات المحلية:** تنشأ من طرف البلدية أو الولاية أن تكون مشركة فيما بينهما، تخضع في إدارتها للجهة التي أنشأتها وغالباً ما تكون متوسطة وصغيرة الحجم.

3) _المؤسسات المختلطة: تنشأ بين طرفين هما الدولة والقطاع الخاص ، ويتم إنشاؤها إما بالاتفاق بين الطرفين على القيام بمشروع اقتصادي معين، يساهم الطرفين في تكوين رأس مال هو غالبا ما تكون نسبة مساهمة الدولة هي الأكبر (51 %) كحد أدنى وهذا حتى تكون لها الأغلبية دوما والأحقية في اتخاذ القرارات المتعلقة بنشاط المؤسسة، كذلك حفاظا وضمانا للصالح الاقتصادي والاجتماعي وحتى السياسي العام الذي قد يتأثر في حالة ما إذا كانت نسبة مساهمة الشريك الخاص هي الأكبر.

ثانيا: حسب المعيار الاقتصادي: تصنف المؤسسات حسب هذا المعيار إلى ثلاثة أنواع:

1) المؤسسات الفلاحية: تعتبر مؤسسة فلاحية كل المؤسسات الاقتصادية التي يرتبط نشاطها مباشرة بالأرض، أي بالموارد الطبيعية القابلة للاستهلاك في صورتها الأولية أو القريبة منه، وعليه فان كل المؤسسات التعلق نشاطها الإنتاجي بالزراعة والصيد البحري وتربية المواشي تعتبر مؤسسات اقتصادية فلاحية.

2) المؤسسات الصناعية: تعبر عن تلك المؤسسات التي ينحصر نشاطها الإنتاجي في تحويل الموارد بغرض جعلها صالحة للاستهلاك وقادرة على تحقيق الإشباع، وتتقسم المؤسسات الصناعية عموما إلى مؤسسات الصناعات الخفيفة التي ينصب نشاطها عموما في الإنتاج الاستهلاكي كمؤسسات الصناعات المصنعة أو الثقيلة التي ينصب نشاطها في إنتاج وسائل الإنتاج.

¹ نفس المرجع، ص ص 11-12.

3) المؤسسات الخدمائية: وهي المؤسسات التي تنشط في مجال التجارة، التعليم، النقل، الصحة أنشطة مختلف المؤسسات النقدية والمالية، وإن كانت هذه المؤسسات مختلفة عن سابقاتها الفلاحية والصناعية من حيث طبيعتها وخاصة منتجاتها، فإنها تعتبر مؤسسات ذات أهمية بالغة، كما يعتبر وجودها ومدى تطورها من حيث نوعية وجوده منتجاتها عاملا أساسيا لقيام المؤسسات السابقة الذكر.

ثالثا: معيار الحجم

توجد عدة مؤشرات تستخدم لتصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم، من بينها حجم الأرض أو المحل، رأس المال، ومؤشر عدد العمال في المؤسسة والذي يعد المؤشر الأكثر اعتمادا عليه في تصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم، في كالذي تصنف على أساسه المؤسسة الاقتصادية إلى مؤسسات صغيرة ومتوسطة ومؤسسات كبيرة كما يلي:

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	المؤسسات الكبيرة
لها ميزة أساسية تكمن:	*هي ذات استعمال ليد عاملة أكثر من
*في بساطة البنية الهيكلية كما أن طرق	500 شخص؛
تسييرها غير معقدة؛	*وهي ذات دور معتبر في الاقتصاد
*قلة العاملين فيها، حيث لا يوجد مقياس	الرأسمالي من خلال ما تقدمه سواء على
متفق عليه لتعريف هذه المؤسسات فالأمر	المستوى الوطني أو على مستوى السوق

يختلف من بلد إلى آخر.	الدولية في شكل فروع لها.
-----------------------	--------------------------

جدول(02): يمثل تصنيف المؤسسات حسب معيار الحجم.

المبحث الثالث: مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

المطلب الأول: المرحلة الأولى (ما قبل 1980)

اعتمد عملية البناء الاقتصادي والاجتماعي في هذه المرحلة على ما يسمى بالريع النفطي الذي يعتبر الينبوع المتدفق في التغذية وتعويض ميزانيات المؤسسات العمومية، "ويمكن تقسيم هذه المرحلة إلى عشرين أو عشرينين، والتي مازلت آثارها ومعالمها قائمة حتى الآن".¹

الفترة الأولى (1962_1970) ويمكن تقسيمها إلى مرحلتين:

1-مرحلة التسيير الذاتي: التي أعقبت الاستقلال مباشرة وامتدت إلى حوالي 1965"المؤسسة المسيرة ذاتيا" وتعتبر هذه التجربة للمؤسسات الاقتصادية تكريسا لتوجهات سياسية معينة، ذلك أن الأساليب والتقنيات المعتمدة لضمان التنمية الاقتصادية قد سادتها وطغت عليها الإيديولوجية الاشتراكية.

¹بن عنتر عبد الرحمان، مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وآفاقها المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 2، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص ص2-3.

2_مرحلة التسيير "البيروقراطي": امتدت حتى سنة 1970، تعتبر هذه الفترة فترة هيمنة الدولة على القطاع العام والاستمرار في إضفاء الطابع الاشتراكي للمؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي التجاري. تميزت هذه الفترة بخصوصية المبادرة بمجموعة من التأمينات للشركات الأجنبية العاملة بالجزائر آنذاك، والتي كانت فرنسية في معظمها. باعتبار أن سنة 1965 نقطة الانطلاق والأساس، حيث صياغة الأهداف المتوخاة من البناء الاقتصادي والاجتماعي ضمن استراتيجية تنموية تهدف بالدرجة الأولى إلى: استغلال الثروات الوطنية، وقطع دابر التبعية الاقتصادية، وبعث تكامل من سجم بين القطاعات المشكلة لاقتصاد الوطني، لاسيما فيما بين القطاع الصناعي والزراعي.

وما يمكن استنتاجه في هذه الفترة الأولى هو صياغة الأهداف العامة لاستراتيجية التنمية الوطنية، وتوفير الأرضية الصلبة لقيامها في واقع وذلك من خلال التوسع في عمليات التأميم للاحتراكات الأجنبية وخاصة في المجال الصناعي، بعث مؤسسات وطنية بديلة عن هذه الاحتكارات، والاعتماد على الأسلوب التقليدي التلقائي في تنظيم وتسيير المؤسسة.

الفترة الثانية(1971_1980):

وهي فترة أسلوب التسيير الاشتراكي للمؤسسات الاشتراكية، وكان هذا بتأثير عوامل عدة أهمها اعتبار تجربة التسيير الذاتي بكل إيجابياتها وسلبياتها باعنا على ضرورة إيجاد صيغة تجسيد المشاركة الفعالة في التسيير، وكذلك تحول تسيير المؤسسة الوطنية العمومية من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب جديد يتخذ من العاملين عناصر نشطة تضطلع بمهام التسيير

والرقابة من خلال مساهماتهم، وفق الميثاق التسيير الاشتراكي للمؤسسات، من خلال المجلس المنتخب الذي "يسهر على حسن تسيير المؤسسة، وعلى زيادة الانتاج وعلى التحسين المستمر للجودة، وعلى القضاء على التبذير، ومراعاة النظام في العمل وتحقيق أهداف المخطط". إن المشاركة العمالية في الجزائر هي نتيجة مباشرة للتسيير الاشتراكي للمؤسسات الذي ينظم وظيفيتين رئيسيتين لمصلحة هؤلاء العاملين والتي تتمثل في المساهمة في اتخاذ القرار من جهة، والرقابة على سير المؤسسة من جهة أخرى. ولقد عرفت هذه الفترة عوائق عديدة يمكن الوقوف عليها على مستويين:

أولاً) _ المحيط الداخلي للمؤسسة: يمكن تلخيص هذه النقائص والتناقضات التي اتسمت بها عملية تسيير المؤسسة الوطنية العمومية في النقاط التالية:

1_ تعدد مراكز اتخاذ القرار والقيادة: ترجع أساسا إلى ما يلي:

جهل العامل لأسس وميادين التسيير ونقص تكوينه التقني والسياسي، وبروز نوع من العلاقة التنافرية بين المسيرين وممثلي العمال. تأثر المسؤولين المسيرين بنماذج التسيير والمستوردة، وسعيهم لتطبيقها دون الأخذ بعين الاعتبار حقائق وخصوصيات الاقتصاد الوطني.

2_ تعدد المهام والوظائف: إن تعدد المهام الثانوية وتبعثر جهودات المؤسسة الوطنية العمومية صوب اهتمامات أخرى ذات طابع اجتماعي. إذ حظيت مشاكل الصحة والسكن والنقل والرياضة والترفيه، ودور أطفال العاملين باهتمامات وإنشغالات بالغة أثرت بشكل أو

بآخر على سير العمل الإنتاجي للمؤسسة ومواردها المالية، "وانعكست آثار ذلك على الإنتاج والإنتاجية وبالتالي أداء المؤسسة وفعاليتها".

3_ضخامة حجم المؤسسة:¹ أن اضطلاع المؤسسات العمومية بعدد كبير من المهام الثانوية والتقليدية من تموين وتوزيع وإنتاج، أفرزت ضخما في جهازها الإداري وفي هيكلها ووسائلها، وتشابك مسؤوليات، وعدم القدرة على ضبط تكاليفها، واختلال وقصور نظام المعلومات بداخلها ومركزية القرار. الشيء الذي أدى إلى تحقيق خسائر كبيرة في نهاية العملية الإنتاجية لمعظم المؤسسات.

4_نقص تأطير الكفاءات وتهميش الأطارات: نقص التأطير وعدم استيعاب للمهارات وعدم تحكم في سير العمل الإنتاجي بالصورة المطلوبة، والتهميش العمدي للإطارات الوطنية من طرف الشركات المتعددة الجنسيات المنفذة المشاريع التنموية الوطنية في هذه الفترة، وهذا رغم المساعدات الفنية لاكتساب المهارات والتجربة من الخبرات الأجنبية مما حال دون الاندماج الفعلي للإطارات لاسيما في المجال التطبيقي لكي يتمكنوا من إبراز قدراتهم وكفاءتهم وفق اختصاصاتهم وميولاتهم الذهنية والمعرفية.

5_التضخم المفرط للعمالة: (بطالة غير مرئية): إن تكدس العمالة وعدم احترام حجمها من طرف المؤسسة الإنتاجية ولاسيما منها الصناعية، حيث وصلت أكثر 30 % من الحجم لكل العمالة. في بعض الحالات راجعة إلى انعدام دراسة اقتصادية المرجعية وجهل المسؤولين

¹المرجع نفسه، ص ص4-6.

لأدوات التسيير وسوء تخطيط الاحتياجات الدورية وتوظيف مناصب العمل بحيث ظلت المؤسسة الوطنية العمومية موفقة خصبة لاستقطاب الأيدي العاملة بسبب طغيان النزعة الفردية في التسيير من طرف بعض المديرين.

ثانياً _المحيط الخارجي للمؤسسة:

تتمثل نقائص المؤسسة الوطنية العمومية خلال هذه الفترة في مجموعة من الإجراءات والقوانين المنظمة للعلاقات المتولدة بين المؤسسة وجهات متعددة أسندت إليها مهام الوصاية والإشراف والرقابة والوساطة بعض الأمور، كما عرفت هذه الفترة بالمركزية المفرطة للعلاقات. كبلت المؤسسة العمومية وأعاقتها على أية مبادرة للنهوض بهذا النشاط أو تطوير هو من بينها هذه إجراءات ما يلي:

1_تدخل الجهات الوصية في كل صغيرة وكبيرة داخل المؤسسة مما أدى بالمشرفين الإداريين إلى اعتماد سياسة المراوغة وإخفاء الحقائق عند إعداد تقارير أداء الموجه إليها.

2_إعادة تقنين الدور المنوط بالمؤسسة وفق منظور جديد يأخذ على عاتقها يلي:

رفع من مستوى الكفاءات الإنتاجية للاستفادة من طاقة المتاحة، وتوجيه نظام الإنتاج الوطني نحو استخدام الأمثل والأفضل عبر تحسين ظروف الأداء والتكفل بضمان الانسجام والتكامل، واعتماد إطار تنظيمي يرمي بالدرجة الأولى إلى رفع القيود واكتساح العوارض والمعوقات من خلال إنهاء الوصاية البيروقراطية ذات المشارب المتعددة والسعي لتوفير

المحيط المناسب والكفيل بتجسيد الغايات السابقة الذكر، أخذ في الحسبان واقع التجربة المتحققة.

المطلب الثاني: مرحلة استقلالية المؤسسات (ما بعد سنة 1980)

كانت المؤسسة العمومية بحكم التجربة المتحققة المستهدفة آنذاك لعملية اصلاح شامل تأخذ على عاتقها الفعالية والكفاءة، أو المهارة التي يمكن تحقيقها نتيجة حرية العمل وحرية أخذ القرار للارتقاء بمستوى أداء المؤسسة وتحفيزها على النشاط الموكل اليها الى مستوى الأهداف المرجوة في هذه المرحلة، وهذا ما أكده الميثاق الوطني لسنة 1986 في صنع المزيد من الاستقلالية الاقتصادية قصد تحسين فعاليتها سواء على مستوى نموها الخاص أو على مستوى مساهمتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والشاملة خاصة عن طريق احترام معايير الإنتاج والإنتاجية، وعن طريق تحكم افضل في قواعد التسيير. ومما تجدر الإشارة اليه انه سبق عملية استقلالية المؤسسات اجراء ان في عام 1980 تمثلا فيما يلي¹:

1. إعادة الهيكلة العضوية:

وكان الغرض منه هو تحويل مؤسسات القطاع العام الى مؤسسات صغيرة الحجم وأكثر تخصصا وكفاءة. ولقد كان تعداد المؤسسات الوطنية آنذاك 85 مؤسسة وتعداد المؤسسات الجهوية والمحلية 526 مؤسسة، وكان العمل المستهدف هو تفتيت الأولى الى 145 مؤسسة

¹ عامر حبيبة، دور المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التكتلات الاقتصادية العالمية، مرجع سبق ذكره، ص 20.

والثانية الى 1020 مؤسسة. ولقد أسهمت هذه الإجراءات في زيادة الناتج الوطني كما يبينه الجدول الموالي:

جدول رقم 3: معدل زيادة الناتج الوطني.

السنوات	1981	1982	1983
مقدار الزيادة	%2.4	%4.3	%7.3

ويتوقع ان ترتفع زيادة إنتاجية القطاع العام ارتفاعا ملحوظا بعد التطبيق الكامل لاستقلالية المؤسسات وتزداد بذلك الطاقة الإنتاجية للمؤسسات العامة بنسب كبيرة.

2. إعادة الهيكلة المالية¹:

وتعتبر بمثابة إعادة توزيع جغرافي لمراكز اتخاذ القرار وتتويج لإعادة الهيكلة العضوية وكان الغرض منها إعادة هيكلة ديون المؤسسة بإعادة تنظيم سجلات استحقاقات الفائدة وراس المال وتصفية الذمم بين المؤسسات. كما يهدف هذا الإصلاح (استقلالية المؤسسة) الى ما يلي:

-إعادة تنظيم المؤسسات الوطنية العمومية وتجنبها التشوّهات والنقائص والانحرافات التي واكبت المرحلة السابقة.

¹نفس المرجع السابق، ص 21.

-إعادة ترتيب أولويات المهام المنوطة بالمؤسسة في إطار هذا التوجه الجديد. كما يرتكز هذا الإصلاح على مبادئ نوجزها فيما يلي:

***استغلال الطاقات البشرية:** يعتبر العنصر البشرى ببالغ الأهمية للمؤسسة لذلك انصب السعي على النظر في توزيع واستغلال هذه الطاقات البشرية على مستوى الوحدات والفروع الإنتاجية عوضا ان تتمركز في مقراتها الرئيسية وتهمش عن اختصاصها ومنصب عملها الفعلي.

***كفاءة التسيير:** لتحقيق اهداف المؤسسة وبلوغ غاياتها المخططة، وذلك برد الاعتبار الى المعايير والمؤشرات الاقتصادية الكفيلة بتمكين المؤسسة من قياس مدى فاعليتها وكفاءتها.

***اللامركزية في التصرف:** وذلك بالنظر في أسلوب اللامركزية المفرطة للموارد المالية سواء الداخلية منها أو الخارجية وبعث ميكانيزمات جديدة لتمكين المؤسسة من التصرف في مواردها المتاحة بسهولة وبحكمة، وإلغاء تمرکز الإطارات والكفاءات البشرية بالمقرات الرئيسية.

***تفادي سلبيات المرحلة السابقة:** وذلك من خلال إعادة النظر في المواضيع التالية:

- تعدد المهام وكثرة الوظائف الملحقة بالمهام الرئيسية للمؤسسة.
- كبر الحجم من خلال إعادة تقسيم العمل الى مجموعة الوحدات المشكلة للمؤسسة الواحدة.
- استيعاب التكنولوجيا وذلك بإرساء هياكل تكوين وتدريب كفيلة بذلك.

-التوزيع الجغرافي والقطاعي للمشاريع، والاعتماد على الخارطة الاقتصادية للوطن والتنوع في المشاريع الجهوية وتوزيع الكفاءات البشرية عبر ارجاء البلاد.

المطلب الثالث: مرحلة الخصخصة والآفاق المستقبلية للمؤسسة الاقتصادية

أصبح موضوع التحول إلى اقتصاد السوق من الأهمية بمكان في السنوات القليلة الماضية، حيث برزت ظاهرة تحول هذه والتي أطلق عليها وصف "الخصخصة"¹ وبشكل ملموس بعد انهيار الاتحاد السوفيتي.

تزايد الاهتمام بالخصخصة في السنوات الأخيرة، وذلك بفعل الضغوطات التي يمارسها صندوق النقد الدولي على الدول النامية المدينة، أكثر من ذلك أصبحت فكرة الخصخصة أمرا مقبولا حتى في الدول التي كانت تعارضها خاصة بعض انهيار الاقتصاديات المركزية في الدول "الكتلة الشرقية" حيث ترافق الانهيار الاقتصادي فيها مع الانهيار السياسي، لذا أصبح تفكر في البدائل أمرا منطقيا ومطلبا ملحا، ما وأولى هذه البدائل هو "التخلي عن الملكية العامة لأدوات الإنتاج، وبالتالي المشاريع الإنتاجية لصالح ما يعرف بالملكية الخاصة أي تحول نحو الاقتصاد السوق".

والسؤال الذي يطرح الآن هو ليس فقط التحول نحو اقتصاد السوق أولا بل في كيفية التغلب على المشاكل العديدة للمصاحبة لهذا التحول، ويعتمد نجاح الخصخصة على مدى فهم الأدوات المستخدمة للتحول نحو اقتصاد السوق واختيار ما يناسب منها الاقتصاد الوطني.

¹عنتر عبد الرحمان، مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وآفاقها المستقبلية، مرجع سبق ذكره، ص ص 8-9.

إن تراجع الذي عرفه الاقتصاد العالمي في السبعينيات كان له الأثر على القطاع العمومي في الجزائر، وبدأ التفكير حول مدى قدرة الاقتصاد الوطني على التأقلم مع تغيير في الأسعار الدولية التي أثرت على فعاليته. من هنا بدأ التفكير في الخصخصة التي تعني تحويل ملكية القطاع العمومي إلى القطاع الخاص، والتعامل بقواعد في السوق في تحديد الأسعار والسعي إلى تعظيم الربح.

غير أن هذا الانتقال لم يعط ثماره نظرا لطبيعة التنظيم الاقتصادي السائد ومدى فعاليته في توفير الشروط الضرورية وتوفير المناخ المناسب للمؤسسة الوطنية التي فرضت عليها قيودا وحواجز مصطنعة هي لذا فإن آفاق المؤسسة الاقتصادية والنجاح الخاصة مرتبط بعدة عوامل منها:

[1] توفير المناخ الاقتصادي المحافظ على الإبداع والابتكار.

[2] تشجيع التعامل بالميكانيزمات الحقيقية لإقتصاد السوق.

خلاصة الفصل

من خلال ما تطرقنا اليه نستنتج إن الهدف من وراء انشاء المؤسسة هو تحقيق الربح ودورها في المجتمع بصفة عامة والاقتصاد بصفة خاصة باعتباره العلم المؤسس ومن خلال هذا الفصل استخلصنا بان المؤسسة هي ركيزة الاقتصاد في أي دولة بحيث تقاس قوته حسب مكانة اقتصاده الذي يتكون من مجموعة مؤسسات إنتاجية وخدمائية.

الجانب التطبيقي

***تمهيد**

***بطاقة فنية عن مؤسسة سونلغاز لولاية بشار.**

+ التعريف بالمؤسسة.

+ أهداف المؤسسة.

+ التعريف بأقسام المؤسسة.

+ الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

***تحليل البيانات الدراسة**

+ تحليل المقابلة.

+ الملاحظة الميدانية.

+ نتائج الدراسة.

تمهيد:

أن المؤسسة كغيرها من المؤسسات الاقتصادية تسعى إلى البقاء من خلال إنتاج أو خدمات لإشباع حاجات ورغبات المستهلكين.

إلا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة (شبكات الاتصال، الحواسيب، البريد الإلكتروني... الخ) ضرورية في المجتمع عامة والمنظمات خاصة، جعل من الضروري توفر أي مؤسسة على نظام اتصال جيد في المؤسسة. فالدول المتقدمة توفر اهتمام بالغا بالاتصال والتكنولوجيا الحديثة والأخذ بعين الاعتبار الجوانب البشرية والتكنولوجيا التي تحيط بها وذلك كله من أجل الاستغلال الأمثل لكل الطاقات الكامنة والكفاءات الموجودة في المؤسسة لتحقيق ونيل أقوى المواقع الاستراتيجية.

بعد دراستنا لتكنولوجيات الاتصال من الجانب النظري سنحاول أن نربط بين الجزء النظري والتطبيقي للإجابة على هاته الأسئلة قمنا بدراسة ميدانية في بمؤسسة سونلغاز لولاية بشار، وذلك لأنها تمارس نشاطا اقتصاديا حساسا واستراتيجي بالنسبة للاقتصاد الوطني، ومنه نعرف مدى تطبيق هذه المؤسسة لتكنولوجيات الاتصال الحديثة وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على بعض الأساليب منها المقابلة والملاحظة.

بطاقة فنية حول المؤسسة سونلغاز ولاية بشار

1. التعريف بمؤسسة سونلغاز فرع بشار:

هي شركة تهتم بإنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز عبر التراب الوطني، ذات أسهم تحت وصية وزارة الطاقة فهي تسعى إلى تلبية حاجات الزبائن من حيث النوعية والخدمات، والحماية والأمن فلهذا استحوذت على مكانة استراتيجية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد.

يقع المقر الرئيسي لمديرية التوزيع بشار ريفي في شارع الرائد مدوني رشيد ببشار.

الوضعية:

حسب المقرر التنفيذي رقم 95/280 المؤرخ في 17/09/1995 والذي بين موقع المؤسسة ويعرف بالحروف التالية *SONELGAZ* ويثبت الموضوع في عناوين أولى لها حسب الموارد التالية:

المادة 1: سونلغاز مؤسسة اقتصادية ذات خصائص صناعية واقتصادية وتتماشى بقانون أساسي مقرر.

المادة 2: سونلغاز تابعة لوزارة الطاقة.

المادة 3: سونلغاز لها دور في ميزانية الدولة.

المادة 4: من خلال القانون الوطني لسونلغاز لها علاقة مع الدولة.

2. أهداف المؤسسة:

- تهدف شركة سونلغاز إلى ما يلي:

- إنتاج الكهرباء سواء في الجزائر أو في الخارج ونقلها وتوزيعها وتسويقها.
- نقل الغاز لتلبية حاجيات السوق الوطنية.
- توزيع الغاز عن طريق القنوات سواء في الجزائر أو في الخارج وتسويقه
- تطوير وتقديم الخدمات الطاقية بكل أنواعها.
- دراسة كل شكل ومصدر للطاقة وترقيته وتنميته
- تطوير كل نشاط علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالصناعات الكهربائية والغازية وكل نشاط يمكن أن تترتب عنه فائدة سونلغاز.
- إنشاء فروع أو أخذ مساهمات وكل حقبة أسهم وغيرها من القيم المنقولة في كل شركة.
- موجودة أو سيتم إنشائها في الجزائر أو في الخارج.
- التنقيب والبحث والاستغلال في مجال المحروقات.
- دخول أسواق جديدة على المستوى الدولي¹.

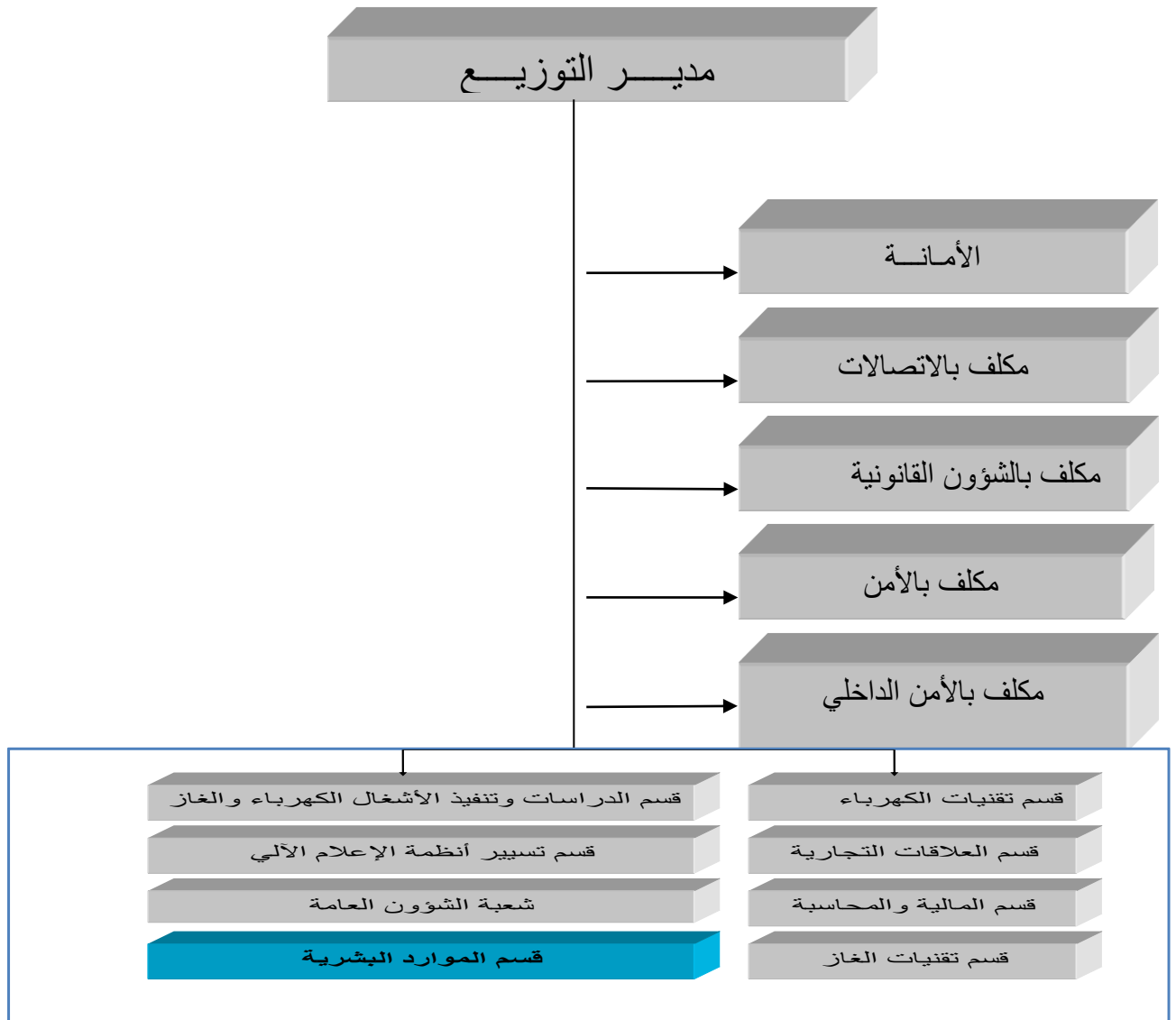
3. التعريف بكل قسم:

- (1) مدير التوزيع: المسؤول الأول عن إدارة المديرية والإشراف على جميع المصالح والأقسام.
- (2) الأمانة: هي الفرع المتصل بمدير التوزيع.
- (3) المكلف بالاتصالات: يكون على دراية بكل ما يخص المديرية في جانب الإعلام الداخلي والخارجي.
- (4) المكلف بالشؤون القانونية: يهتم بكل القضايا التي تخص المديرية.

¹ وثائق من مؤسسة سونلغاز_ فرع بشار

- (5) المكلف بالأمن الداخلي: يكلف بقضايا الأمن الداخلي للمديرية.
- (6) قسم تقنيات الكهرباء: تتكلف بصيانة الشبكة والدراسات وانجاز الاستغلال ومراقبة التوزيع.
- (7) قسم دراسات وتنفيذ اشغال الكهرباء والغاز: هي تقوم بتلبية حاجيات ومتطلبات السكان في توصيل الكهرباء والغاز وهذا بعد الدراسات المحصل عليها.
- (8) قسم العلاقات التجارية: تسيير شؤون الزبائن.
- (9) قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي: وأنظمة الاستغلال لعتاد الإعلام الآلي للمديرية تسيير قاعدة البيانات، صيانة شبكات الإعلام الآلي.
- (10) قسم المالية والمحاسبة: تتكلف بالمهام المالية للمؤسسة.
- (11) شعبة الشؤون العامة: توفير الوسائل المادية الضرورية للسير الحسن للمديرية.
- (12) قسم تقنيات الغاز: تتكلف بصيانة الشبكة والدراسات والانجاز، الاستغلال ومراقبة التوزيع
- (13) قسم الموارد البشرية: تقوم بتسيير الموظفين وتسديد الأجور ومنح العطل وكل ما يخص الموظف، كما يقوم بدراسة التوظيف ويتكلف بكل فترات الترقية للموظف في إطار المنصب وقد تكون عن طريق الخبر أو التكوين.

الهيكل العامل مديرية التوزيع الكهرباء والغاز بشار:



2_ الدراسات الميدانية:

1. تحليل المقابلة:

✓ جدول السمات العامة:

المبحوثين	الجنس	السن	التخصص	الرتبة	الأقدمية
1. ف. اش	أنثى	40 سنة	ماجستير في علوم التسيير ليسانس حقوق	رئيس مصلحة تسيير الاستثمارات والصفقات	13 سنة
2. ج. اب	ذكر	45 سنة	ليسانس مالية	رئيس قسم مالية والمحاسبة	20 سنة
3. بن. بار	ذكر	45 سنة	Electronique شعبة اتصالات	رئيس شعبة تقنية الكهرباء	20 سنة
4. م. ال	انثى	40 سنة	ليسانس حقوق وعلم المكتبات والوثائقية	مكلفة بالاتصال في مؤسسة سونلغاز	17 سنة
5. ب. اف	ذكر	44 سنة	ماجستير الكترولنيك	رئيس مصلحة العلاقات التجارية	20 سنة
6. ل. اس	انثى	33 سنة	ماجستير Hydraulique	رئيسة مصلحة استغلال الغاز	08 سنة
7. ب. د	ذكر	51 سنة	ماجستير قانون إداري	رئيس الأشغال وتنفيذ	29 سنة

	الدراسات الكهربائية والغاز				
19 سنة	رئيس قسم الأنظمة المعلوماتية	Ingénieur Informatique	45 سنة	ذكر	8.ب/ب
5 سنة	رئيس قسم الموارد البشرية	ماستر موارد بشرية	29 سنة	أنثى	9.م/ز

جدول (4): يمثل السمات العامة للموظفين.

✓ تحليل جدول السمات العامة:

سنتعرض في هذا الجزء إلى بعض النتائج الأولية التي تبرز سمات العامة المميزة لعينة الدراسة الممثلة في موظفين مؤسسة سونلغاز فرع بشار.

لعل أول ملاحظة لفتت انتباهنا هي التواجد الكبير للعنصر الذكوري خلافا للعنصر الأنثوي، فهذه المهنة تكون أقرب إلى الذكور كون المؤسسة تعتمد على الجانب التقني أكثر وبالنسبة لمتغير السن فنجد فروقات فإلمديرية تعتمد بشكل كبير على فئة الشباب في طبيعة عملها الميداني، وتتحصّر أعمارهم ما بين 29 إلى 51 سنة.

أما فيما يخص المستوى التعليمي نرى أن جميع الباحثين متحصّلين على شهادات عليا مثل: المبحوثة (4) متحصّلة على شهادة ليسانس في الحقوق وعلم المكتبات والعلوم الوثائقية، والمبحوثة رقم (5) متحصّلة على ماستر الكتروني، والمبحوثة رقم (8) متحصّلة على شهادة مهندس في الاعلام الالي.

كما نلاحظ متغير الخبرة المهنية لمؤسسة سونلغاز فرع بشار محصورة بين 05 إلى 29 سنة.

من خلال ما سبق نستنتج أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز فرع بشار تستند في عملها على موظفين ذوي خبرة وتكوين عاليين في المجالات مختلفة.

✓ تحليل أسئلة المقابلة:

✓ المحور الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة داخل المؤسسة.

1- ماذا تعرف عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

أجمع معظم المبحوثين على أن التكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموعة من التقنيات الاتصالية جديدة تسمح بتحويل المعلومات واسترجاعها وتشمل كل من الحواسيب وشبكات الاتصال وبريد الإلكتروني، حيث يرى المبحوث رقم (9) رئيسة مصلحة موارد البشرية: "أنها وسائل اتصالية آلية تتمثل في الكمبيوتر والخادم وبروتوكول FTP تقدم لنا عدة خدمات تساعد الموظف على أداء مهامه في أقصى سرعة ممكن". أما المبحوث رقم (3) رئيس مصلحة تقنية الكهرباء أجاب: أنها تتمثل في شبكات الاتصال، البريد الإلكتروني والحاسب الآلي"، وصرح المبحوث رقم (8) رئيس قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية: "هي كل ما يتعلق بأجهزة الحواسيب وأنظمة المعلومات".

من خلال تحليل المقابلات نلاحظ أن أغلب إجابات المبحوثين كانت متقاربة حول مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لأننا نعيش في عالم التكنولوجيات الحديثة فوجب على الفرد مواكبة هذه التطورات من جهة ومن جهة أخرى فإن المؤسسة تعمل على توظيف كفاءات في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أجل ترقية الاتصال الداخلي لها وهذا ما ينتج عنه تحسين في عملية الاتصال وعملية اتخاذ القرارات لدى الموظفين، كما نرى أيضا أن أجوبة المبحوثين تقترب من التعاريف الموجودة في كتب الخاصة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة فمثلا يعرفها رولي في كتاب "تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية" بأنها جمع وتخزين ومعالجة وبث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية

Hardware أو البرامج Software ولكن ينصرف كذلك الى أهمية دور الانسان وغاياته التي يربوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خياراته¹.

ومما سبق نستنتج أن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة هي عبارة عن ووسائل اتصالية مختلفة تقوم بتوثيق البيانات واسترجاع المعطيات في أقصى وقت والسماح بتبادل المعلومات وذلك باستخدام البرمجيات والحوايب وشبكات الاتصال.

2- ما نوع التكنولوجيات الاتصال الحديثة المستخدمة داخل المؤسسة؟

كانت ردود المبحوثين حول التكنولوجيات الاتصال الحديثة المستخدمة داخل المؤسسة مختلفة، حيث أشار المبحوث (4) مكلفة بالاتصال: " أنهم يستخدمون الأنترنت والهاتف الذكي المزودة بشريحة خاصة بالمؤسسة تدعى La Flout ، الكمبيوتر". أما المبحوث (7) رئيس مصلحة الأشغال وتنفيذ الدراسات الكهرباء والغاز: " قال إنهم يستعملون كل من الكمبيوتر، الحاسوب المحمول، الاكسترنات، الأنترنت. وأكد المبحوث رقم (8) رئيس قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية: الأنترنت والكمبيوتر، بروتوكول FTP، الأنترنت VPN، البريد الإلكتروني هم الوسائل الأكثر استخداما من طرف الموظفين في المؤسسة".

من خلال تحليل المقابلات نرى أن موظفين مؤسسة سونغاز فرع بشار تستخدم تكنولوجيات اتصال حديثة متنوعة تتمثل بشكل أساسي في الحوايب، الحاسوب المحمول، الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، بروتوكول FTP والشبكات الثلاثة: الأنترنت، الأنترنت (VPN) ، الاكسترنات. وهذا يؤكد لما جاء في الجانب النظري في الفصل الثاني بالتحديد في المبحث الثاني المعنون ب " أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة" ويعني هذا ان عندما نتحدث عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة، فإننا نجد أنها متعددة من حيث

¹هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية، مرجع سبق ذكره، ص15.

الأشكال والخدمات ونشاطات فهي تقنية تمكن الموظف من تبادل المعلومات مع مختلف جهات العمل.

وكحوصلة لما سبق نستنتج أن شركة الكهرباء والغاز فرع بشار تستخدم وسائل تكنولوجيا حديثة مختلفة لمواكبة تطور المؤسسة وتنسيق بين وحدات الإدارة وتطوير طرق العمل وتسهيلها.

3- فيما تستخدم شبكات الاتصال الحديثة؟

كانت أجوية بعض المبحوثين مختلفة حول استخدامات شبكات الاتصال الحديثة وهذا راجع إلى اختلاف في تخصصاتهم حيث أجاب المبحوث رقم(9) رئيسة الموارد البشرية: "أنهم يستندون أكثر على شبكة الأنترنت في عملهم وذلك لتسيير تطبيق التنسيق Office ex changer بغيت الاتصال مع مختلف المصالح، ولتسيير: Compte Nova. كما صرح المبحوث رقم (1): "أنهم يستخدمون شبكة الاكسترانت لتسيير تطبيق تسيير التزامات Gestion de engagement de entreprise. وشبكة الأنترنت لتسيير تطبيق التنسيق Office ex changer من أجل الاتصال مع الموظفين". وأشار المبحوث رقم (7): "أنهم يستعملون شبكة الانترانت تطبيق التنسيق Office ex changer وشبكة الاكسترانت لتسيير نظام Le SGC (Système de Gestion Clients). وأجاب المبحوث رقم (5): "أنهم يعتمدون على شبكة الأنترنت لتسيير: تطبيق التنسيق Office ex changer تابع لشركة Elite يتم فيه تبادل رسائل إلكترونية رسمية بين العمال، ونظام SGC (Système Gestion de Compte)، وبروتوكول FTP (File Transfert Protocol). ولخص المبحوث رقم (3) استخدامهم لشبكات الاتصال في: "شبكة الانترانت من أجل تسيير نظام السكادا. ويرى المبحوث رقم (6) استخدامهم لشبكات الاتصال يكمن: "في شبكة الانترانت لتسيير نظام التنسيق ونظام(GDE (Gestion de engagement).

والمبحوث رقم (2) قال: "أنهم يعتمدون على شبكة الانترنت وشبكة الأنترنت في تسيير التطبيقات التالية:

*تطبيق المالية.

*تطبيق تسيير محاسبة الزبائن.

*تطبيق تسيير التزامات.

*تطبيق التنسيق Office ex changer.

*تطبيق Montice".

أما المبحوثين رقم 8 ورقم 4 أنظمة المعلومات ومكلف بالاتصال كانت أجوبتهم متشابهة حول استخدام شبكات الاتصال الحديثة فقد لمحو الى شبكة الانترنت VPN وشبكة الانترنت لتسيير: تطبيق التنسيق، البروتوكول FTP، تطبيق Montice.

من خلال تحليل المقابلات نلاحظ أن المبحوثين تطرقوا إلى استخدامات الشبكات الاتصال الحديثة بشكل خصوصي يتعلق بمصالحهم، حيث صرحوا أنهم يستخدمونها لتسيير تطبيقات وبرامج وأنظمة من أجل تسهيل طرق العمل وهذا ما بيناه في الفصل الثاني في المبحث الثاني بضبط في المطلب الثالث المتعلق بشبكات الاتصال الحديثة وخدماتها حيث قدمنا خدمات خاصة بكل شبكة وإبراز أهمية شبكات الاتصال الحديثة في المؤسسة التي تتمثل في السرعة والدقة في عمليات معالجة وإيصال واسترجاع وحفظ البيانات والمعلومات، المساعدة في عمليات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات، تخفيض الوقت والتكلفة وتحسين مستوى جودة الخدمات. كما ركز المبحوثين على شبكة الانترنت لأنها تقدم للمؤسسة فرصة هائلة لتحقيق الاتصال الداخلي الفعال بين الموظفين وهذا ما تطرقنا إليه في الفصل الأول الإطار العام للاتصال الداخلي في المؤسسة.

وفي الاخير نرى أن مؤسسة سونلغاز فرع بشار تستخدم شبكات الاتصال الحديثة لتسيير برمجيات وأنظمة من أجل تحسين الوضع العملي للمؤسسة.

وكاستنتاج لهذا المحور المعنون ب "تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة داخل مؤسسة سونلغاز بولاية بشار" نلاحظ أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة المدروسة هي تقنيات اتصالية جديدة متمثلة في شبكات الاتصال، الحواسيب (الثابتة والمحمولة)، بروتوكول FTP، وأنظمة المعلومات، هواتف الذكية، تساعد على نقل وتبادل المعلومات بين الموظفين بسرعة هائلة. كما نلاحظ أيضا أن الموظفين يعتمدون في استخدام شبكات الاتصال لتسيير تطبيقات وبرامج الكترونية خاصة بمصالحهم بصفة خاصة والمؤسسة بصفة عامة وهذا لتسهيل طرق العمل وريح الوقت.

المحور الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز بولاية بشار.

1- في نظركم؛ هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغيير في مؤسساتكم؟

كانت أجوبة المبحوثين حول التغيير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة كالاتي: حيث أجاب المبحوث رقم (05): "نعم، أحدثت تغييرات جوهرية في أساليب العمل في المؤسسة لاسيما تلك المتعلقة بالمراسلات التي كانت ورقية والان أصبحت الكترونية". وأكد المبحوث رقم(03): "تكنولوجيا الاتصال الحديثة قام بتحويل الأعمال الإدارية من التقليدي إلى الالكتروني". وقال المبحوث رقم أنها ساعدت في حدوث تغييرات تنظيمية داخل المؤسسة أي تغيير تصور الموظفين حول ظروف عملهم وذلك بتوفير برمجيات واتصالات تمكن الموظف من وضع جدول أعماله ومهامه بسهولة أكثر. وذكر المبحوث رقم(09): "أنها إضافة تقنيات جديدة على غرار شبكات الاتصال وتطبيقاتها والكمبيوتر والبريد الالكتروني... الخ".

من خلال تحليل المقابلات نجد أجوبة المبحوثين متقاربة إذ ذكروا أن إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة للمؤسسة (شبكات الاتصال، معدات والأجهزة، البرامج التطبيقية... الخ) أحدثت عدة تغييرات مست كل جوانب الشركة ففي جانب التقني ظهر عدة تحولات ومثالا عن ذلك الاتصالات حيث كانت تقتصر على نقل المعلومات في محيط المؤسسة أما الان أصبحت تنقل المعطيات، البيانات، الصور والفيديو... وهذا بفضل شبكة الانترنت. أما في الجانب الإداري طرأ تغيير في الناحية التنظيمية حيث ساهمت في تداول المعلومات، تنسيق العملية الاتصالية، تنظيم العمل في مختلف أجزاء المؤسسة.

وفي نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دور المحرك في إنعاش اقتصاد المؤسسة وذلك لما تقدمه من خدمات تساعد في الحصول على المعلومات ونقلها بأقل وقت وأقل تكلفة.

2- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء الموظفين؟

أجاب معظم المبحوثين على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم بشكل كبير في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة وأداء مهامهم بأكمل وجه ،وتنظيم أعمالهم وتوظيف مهارتهم، فيرى المبحوث رقم(5) مكلفة بالموارد البشرية: "نعم؛ تكنولوجيا قامت بتسهيل العمل علينا وذلك بفضل شبكة الانترنت"، ويرى المبحوث رقم(8) مكلف بالمحاسبة والمالية: "أن تكنولوجيا الاتصال أعطت طابع جديد لي تسيير العمل بطريقة مرنة داخل المؤسسة"، ويرى أيضا المبحوث رقم(7) مكلفة بالاتصال: "حاجة باينة أن تكنولوجيا الاتصال سهلت علينا طريقة العمل خاصة عند التواصل مع المؤسسات الأخرى التابعة لنا".

وفي تحليل المقابلة نرى أن الأجوبة كانت متقاربة نوعا ما، وهذا راجع أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها أهمية كبيرة ووجودها ضروري داخل المؤسسة، مما تساهم بشكل فعال في التسيير الحسن للعمل (وهذا ما تطرقنا اليه سابقا في الجانب النظري الفصل الثاني) حيث

تفيد التكنولوجيات الحديثة في تحسين خدمات بين الموظفين وذلك بإيصال مختلف البيانات والمعلومات في وقت جد قياسي وتقصيرا للوقت والمسافات.

نستج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة عبارة عن شبكات من بينها شبكة الانترنت التي تسمح بتبادل المعلومات والبيانات بين مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة، وتفيد في النقل الجيد لنقل المعلومات بسرعة فائقة وتسيير العمل بشكل جيد وتسهيله.

3- هل تعمل مؤسستكم على مواكبة التكنولوجيات الحديثة من حيث تدريب وتكوين

العمال؟

أجاب معظم المبحوثين على أن المؤسسة تسعى إلى توفير عدة برامج تدريبية للموظفين لكسب مهارات وتنمية قدرات لمواكبة عصر التقنيات المتجددة، حيث قال المبحوث رقم (01): " بطبع تعمل مؤسستنا على هذا الأمر وذلك بإقامة دورات تكوينية من أجل اكتساب الخبرة والرفع من مستوى المهارات اللازمة لعصرنة التقنيات والتكنولوجيا لتطور الشركة ويتم هذا بإرسال العمال على مدارس التكوين التابع للمؤسسة (بن عكنون بليدة)". وأجاب المبحوث رقم (04): مكلف باتصال " أكيد؛ بحيث يخضع موظفين معينين إلى دورات تدريبية خاصة ببرمجيات حديثة التي تقدمها لنا شركات تابعة لمؤسستنا وذلك لتعرف على طرق استخدامها وتسييرها ".

من خلال تحليل المقابلات نلاحظ أن المبحوثين أجابوا على أن المؤسسة تقوم بإعداد دورات تدريبية وبرامج تكوينية متعلقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة لكسب خبرة وتطوير الكفاءات في هذا المجال ولكن ليس بصفة دائمة وإنما قليلا ما تنظم هذه البرامج وهذا ما يخلق إبداع لدى الموظفين في العمل وتسهيل التعايش مع هذه التكنولوجيات الحديثة للاتصال.

نستنتج مما سبق أن مؤسسة سونلغاز فرع بشار تسعى غالبا إلى إعطاء فرص تدريبية وتكوينية لعمالها لتنمية قدراتهم والتأقلم مع المفهوم التقني والتحكم في التكنولوجيات الحديثة بمستوى راقى تعمه الخبرة والكفاءة.

تم التوصل في هذا المحور الذي هو بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة" ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة تقنية جديدة لا يمكن الاستغناء عنها، يتم عن طريقها إيصال المعلومات والبيانات بسرعة فائقة بين الموظفين، حيث أن سير العمل في المؤسسة مبني على شبكات الاتصال، ووجودها ضروري وحتمي في المنظمة، فهي عامل رئيسي في تحسين أداء الموظفين وكذا أداء المؤسسة. أن الانترنت شبكة أساسية لدى العمال فبدونها لا يسير العمل داخل المؤسسة.

المحور الثالث: معوقات والمشاكل التي تواجهها المؤسسة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

1- هل تجد مؤسستكم صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

أجاب أغلب المبحوثين على أن هناك عدة صعوبات ومشاكل واجهت المؤسسة حيث أجاب المبحوث رقم (2): "نعم ومن بين الصعوبات التي توجهنا هي عدم توفر شبكة الانترنت في بعض المصالح وهذا يعتبر عائق لدى مؤسستنا". وقال المبحوث رقم (4): "أكيد أن المؤسسة تواجه مشاكل وهذا راجع لعدم توفرها على بعض الأجهزة اللازمة". وذكر المبحوث رقم (6): "بالطبع هنا كصعوبات تواجهها مؤسستنا كونها لا تتوفر على إطارات متخصصة ومنتكنة من هذه التكنولوجيا الحديثة من بينها صعوبة في برمجة أجهزة الاعلام الالي".

وفي تحليل المقابلة نرى أن أجوبة المبحوثين كانت متباعدة نوعا ما وهذا راجع إلى أن شركة سونلغاز كغيرها من المؤسسات الاقتصادية تواجه مشاكل تقنية منها عدم تدفق كلي شبكة

الانترنت في المؤسسة، فوجود الانترنت في المؤسسة تمكن الموظفين من صيانة الداخلية للحاسب الآلي وتطبيقاته بأنفسهم دون التنقل إلى مصلحة الأنظمة المعلوماتية، كما تمكنهم من التطلع على الاستحداثات التطبيقات المستمرة، ومعرفة كيفية استغلالها، وهذا ما يجعل الموظف واعي بالخدمات هذه التقنيات، فالاطلاع على المعلومات الخاصة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة على شبكة الانترنت تطور من قدرات ومهارات العامل. وتواجه أيضا مشكلة نقص في بعض الأجهزة الالكترونية ومشكل آخر يتعلق بنق الإطارات المتخصصة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة فهذه الصعوبات قد تؤثر على مكانة المؤسسة لدى المتعاملين معها، باعتبارها منظمة ذات طابع اقتصادي واجتماعي مستقل نوعا ما، تؤخذ فيها قرارات حول تركيب الوسائل البشرية المالية والمادية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف، ويعرفها شومبيستر بأنها مركز للإبداع والانتاج¹.

نستنتج أن المؤسسة سونلغاز فرع بشار لديها صعوبات مختلفة متعلقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا راجع إلى نقص في الإمكانيات داخل المؤسسة من بينها: عدم توفر المؤسسة على بعض الأجهزة اللازمة، ووجود بعض العمال غير متمكنين من استخدام برامج متجددة في الحاسب الآلي، كذلك أن المؤسسة لا تتوفر على موظفين مختصين ومتمكنين من هذه التكنولوجيا الحديثة، وعدم توفر شبكة الانترنت في بعض المصالح.

2- هل يعتبر عدم توفر الكفاءات في مجال تكنولوجيا الاتصال عائق تتعرض إليه المؤسسة؟

أجاب أغلب المبحوثين على أن المؤسسة تفتقر نوعا ما إلى كفاءات متخصصة في تكنولوجيا الاتصال، فأجاب المبحوث رقم (7) المكلف بقسم الاشغال وتنفيذ الدراسات: "نعم،

¹ عامر حبيبة، دور المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التكتلات الاقتصادية العالمية، مرجع سبق ذكره، ص 23.

نقص المهارات والخبرات يبقى عائق تواجهه المؤسسة". ويرى المبحوث رقم (5): "بالطبع، تواجه المؤسسة نقص العاملين المختصين في مجال تكنولوجيا الاتصال خاصة في تسيير بعض برامج الخاصة بالإعلام الآلي"، ويرى المبحوث رقم (9): "أكيد، أن ضعف الخبرة لدى المسير يعتبر عائق أمام تكنولوجيا الاتصال كونها وسيلة فعالة لتحسين المؤسسة".

وفي تحليل المقابلة نرى أن الأجوبة كانت متشابهة حيث أن هناك نقص في الإطار المتخصصة في تكنولوجيا الاتصال التي تحتاجها المؤسسات في وقتنا الراهن لمواكبة العصرية، وهذا السبب راجع إلى التكاليف التي تتطلبها دورات التكوينية التي تمكن الموظف من التحكم في التكنولوجيات الحديثة للاتصال والتأقلم معها، مما يؤدي إلى تسهيل العمل وتحسينه، وبالتالي فإن قلة الخبرة التكنولوجيات الحديثة يبقى عامل مؤثر على المؤسسة إعادة النظر فيه.

نستنتج أن مؤسسة سونلغاز فرع بشار تعاني من نقص إطارات متخصصة في مجال تكنولوجيا الاتصال التي تقوم بدورها في التحكم في تخزين واسترجاع المعلومات، فانعدام هذه الخبرات قد يرجع بالسلب على أداء المؤسسة وإنتاجيتها.

السؤال الثالث: هل تواجه مؤسساتكم انقطاعات في شبكات الاتصال؟

أجاب أغلب المبحوثين على أن الصعوبات والمشاكل التي واجهت المؤسسة في استخدام التكنولوجيا، فأجاب المبحوث رقم (2): "من بين المشاكل التي واجهتنا مشكل عدم وجود الانترنت في بعض المصالح وهذا يعطل بعض أمور في أثناء القيام بالعمل". وأجاب المبحوث رقم (4): "واجهت المؤسسة انقطاعات عبر شبكات الاتصال". وأجاب أيضا المبحوث رقم (6): "تواجه المؤسسة ضعف في تدفق الانترنت عبر المصالح".

وفي تحليل المقابلة نرى أن أجوبة المبحوثين كانت متقاربة حيث أن الانقطاعات المتكررة لشبكات الاتصال تحدث تأثيرا سلبيا على سير المؤسسة، خاصة شبكة الانترنت والانترانت

التي تعتبر العصب الرئيسي للمؤسسات كونها تعمل توفير الكم الهائل من المعلومات وتسيير العمل بكل دقة وشفافية فوجود انقطاعات في هاته الشبكات يمكن أن تعرقل المسار الحسن لسير الخدمة والمؤسسة كاملا.

نستنتج أن مؤسسة سونلغاز فرع بشار باعتبارها نسق خدماتي تواجه عدة مشاكل تقنية من بينها مشكل انقطاع الاتصالات بين المصالح بسبب العطب الذي يحصل عبر شبكة الانترنت وضعف تدفق الانترنت في المؤسسة وهذا قد يؤثر على عمل الموظفين.

تم التوصل في هذا المحور بعنوان "معوقات والمشاكل التي تواجهها المؤسسة في استخدام التكنولوجيا الحديثة" أن مؤسسة سونلغاز كغيرها من المؤسسات الاقتصادية تواجه بعض الصعوبات والمشاكل والتي شملت نقص في الكفاءات في مجال الاتصال، الانقطاعات المتكررة لشبكات الاتصال وعدم توفر شبكة الانترنت في بعض المصالح.

2. الملاحظة الميدانية:

لاحظنا أن لكل قسم حواسيب ثابتة، وهواتف ثابتة وذكوية، وناسخة الأوراق، ولبعض لديهم حواسيب محمولة. كما لاحظنا عند استجوب الموظفين أنا أجوبتهم لا تخلو من التحفظ وذلك لإعطاء سمعة جيدة للمؤسسة، كما لفت انتباهنا إن كل الموظفين يستعملون اللغة الفرنسية وذلك يعود على لغة عمل المؤسسة إلى حد كبير.

كما أن الاتصال عنصر ضروري حيث نجد أن الاتصال المستخدم في مؤسسة سونلغاز عن طريق الهاتف مباشرة (الذكي، والثابت) حيث لفت انتباهنا أيضا أن الاتصال يكون على شكل تعليمات وتوجيهات من الإدارة العليا للمؤسسة، وبين رؤساء المصالح والاقسام على شكل اتصال أفقي.

3. نتائج الدراسة: بعد معالجة الجانب النظري وتجميع البيانات وتحليل الدراسة

ميدانية التي قمنا بها في مؤسسة سونلغاز فرع بشار توصلنا إلى النتائج التي

تجيب عن الإشكالية والتساؤلات عن الفرعية وهي كالتالي:

✓ أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي بمثابة شريان للمؤسسة لأنها تساهم في تأمين

الاتصالات في الكيان الإداري لها، تسريع وثيرة العمل وتحسين نوعيته. فلا يمكن

استمرار العمل دونها وتقليص تكاليف الاستثمار في التكنولوجيات الحديثة للاتصال.

✓ أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة في المؤسسة تتمثل في الحواسيب (الثابت،

المحمول)، شبكات الاتصال: الانترنت، الانترنت، الاكسترنات، البريد الالكتروني،

الهواتف الذكية.

✓ شبكة الأنترنت هي أهم مصدر متاح في المؤسسة وهذا لخدماتها المتعددة المتمثلة

في تسيير التطبيقات الاتصالية، وتسهيل الحصول على المعلومات وإيصالها في

الوقت القياسي.

✓ تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين من مستوى أداء المؤسسة وذلك

بتحسين العملية الاتصالية، ومنح استقلالية ومرونة للموظفين في العمل، وتحسين من

إنتاجية المؤسسة.

✓ تنظيم مؤسسة للدورات التكوينية والبرامج التدريبية خاصة بتكنولوجيا الاتصال بنسبة

محدودة وغير محدودة.

✓ تواجه المؤسسة مشاكل والمعوقات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة منها:

*نقص الكفاءات المتخصصة في مجال الاتصال.

*تعطيل الأجهزة.

*حدوث عطب في الاتصالات.

*عدم توفر شبكة الانترنت في بعض مصالح المؤسسة.

*تكلفة الاستثمار في أجهزة التقنية الضخمة.

خاتمة

خاتمة

من خلال ما تم التوصل إليه في هذه الدراسة يمكننا القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة وما تمتاز به من سرعة في الإنجاز ودقة وكفاءة فاعلتين الأداء والمرونة في تبادل المعلومات وانتشارها بصورة كبيرة، مما جعلها تدخل مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث تبين لنا أن استخدام التكنولوجيا الاتصالية الحديثة في مؤسسة سونلغاز لها عدة أدوار محورية مهمة في خلق ديناميكية داخل المؤسسة وهذا ما جعل على المسؤولين الاهتمام بهذه التكنولوجيات.

حيث أن شبكة الانترنت توفر للمؤسسة فرص هائلة لتحقيق الاتصال الداخلي الفعال بين أعضائها مقارنة بالوسائل التقليدية في هي توفر للعامل الوقت والجهد، كذلك تساهم شبكات الاتصال (الانترنت، الانترنت، الاكسترنات) بتقسيم المعلومات وتوزيعها بشكل متساوي حسب سلم الإداري، وقد تبين لنا من خلال الإطار النظري أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة تعد من أولويات العصر، فلا يمكن الاستغناء عنها، بل أصبحت ضرورية لا بد منها خلال العصر الحالي، فهي ركيزة أساسية في خلق عملية الاتصال والتفاعل داخل المؤسسات.

فتكنولوجيا الاتصال الحديثة تجعل التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة المؤسسة على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة، حيث ساهمت هذه الأخيرة في توفير الوقت اللازم لإتمام العملية الاتصالية وتمكنت من إيصال الرسائل الاتصالية بسرعة هائلة، وحسنت من تسيير العمل للعمال بدون جهد وتكلفة في المؤسسة، عملت على تطوير العلاقات المهنية بين الموظفين كما أنها حققت نظام فعال لتسيير العمل كذلك حققت أعلى مستويات التفاعلية في عملية الاتصال

الداخلي وحولته من الاتصال التقليدي إلى اتصال الكتروني، وذلك لتعزيز الفهم المشترك بين طرفي الاتصال، وذلك لتحقيق الأهداف.

ولوصول تكنولوجيا الاتصال الحديثة مستقبلا إلى التطور والتقدم على المؤسسات الاقتصادية العمل عليها بالاستفادة من فوائد ومجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أدائها بكفاءة وفعالية، فهي تزيد الرفع في أدائها من خلال الاستغلال الأمثل للمعلومات، وكذلك ضرورة بناء توجيهات فكرية للمسيرين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بأهمية وحتمية الاعتماد على مدخل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تسيير عملياتها المختلفة، وهذا بغرض الارتقاء إلى مستويات المؤسسات الدولية السبابة دوما لاكتساب تكنولوجيا حديثة وبصفة مستمرة.

✓ وفي الأخير يمكننا القول بأن المؤسسة الناجحة هي التي تتحكم بشكل جيد في استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال، كعامل أساسي وضروري في المؤسسة الاقتصادية لأنه يساعد المؤسسة لبلوغ أهدافها المرجوة وزيادة مردودية الإنتاج وهذا ما يحسن من صورتها ويجعلها تصل مراتب العليا في اقتصاد المؤسسات. فعلى المؤسسة الاقتصادية الجزائرية سونلغاز فرع بشار العمل النهوض وذلك بتوفير إمكانيات خاصة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة والعمل على تعظيم منافعها كالمؤسسة الفعالة. وكذلك إعطاء أولوية وأهمية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة لتلبية حاجات المؤسسة الداخلية، وذلك بتكثيف الدورات التدريبية الخاصة بالأنظمة المتجددة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وتزويد كل مصالح المؤسسة بشبكة الانترنت لتطلع على مختلف الاستحداثات لتطبيقات الخاصة بعملهم.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

- أبو مهاب، شبكات الحاسبات، 2010، ب ط، ب دار ن.
- أحمد ريان، خدمات الإنترنت، المجمع الثقافي، ط1، أبو ظبي، 2001.
- بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة، ط1، الاردن، عمان، 2015.
- حسام الملحم وعمار خير بك، شبكات الانترنت (بنيتها الاساسية وانعكاساتها على المؤسسات)، دار الرضا، ط1، 2000،
- حسن عماد مكاوي وليلى حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدر المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة، 1998.
- حسن هادي لذيذ، مبادئ وأساسيات الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات، العراق.
- سعد علي الحاج بكري وعبد المحسن عبد الرحمان الهريش، مقدمة في شبكات الاتصال، البنية و التخطيط والإدارة والأمن، جامعة الملك سعود.
- سمير صالح عبد الله، بحوث في الشبكات، ب ط، ب دار ن، 2009.
- عبد الرحمان محجوب حمد، مدخل للحاسب الآلي، ب ط، السودان.
- عبد المجيد ميلاد، المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة، ب ط، ب دار ن.
- كامل خورشيد مراد، الاتصال الجماهيري والاعلام (التطور-الخصائص-النظريات)، دار المسيرة، ط2، عمان، الأردن، 2010.

- ماهر عودة الشمالية وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، ط1، الأردن_عمان، 2015.
- محمد الرشيد، شبكات الحاسب Network، ب ط، ب دار ن.
- محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، ط1، القاهرة، 1989.
- محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، الدار العالمية، ط1، 2003.
- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، 1990.
- هارون منصر، تكنولوجيا الاتصال الحديثة (المسائل النظرية والتطبيقية)، دار الألفية للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر.
- هاني عرب، فن الاتصال في الإدارة، ملتقى البحث العلمي، ب ط، ب دار ن، 2006.
- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (تدريبات عملية)، (ترجمة بوزيد صحراوي، وسعيد سبعون)، ط2، دار القصب للنشر، الجزائر، 2004؛ 2006.
- منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ب ط، ب دار ن.

- ناصر قاسمي الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية تطبيقية، الجزائر: ديوان

المطبوعات

الجامعية، 2011.

- ياسر خضير البياتي، الإعلام الجديد (الدولة الافتراضية الجديدة)، دار البداية، ط1،

عمان، الأردن، 2013.

- وثائق من مؤسسة سونلغاز_ فرع بشار

الأطروحات والرسائل:

- أحلام مخبي، تقييم المؤسسة من وجهة نظر البنك: دراسة حالة شركة الأشغال العامة

والطرق، رسالة الماجستير في علوم الاقتصادية، تخصص بنك وتأمينات، كلية العلوم

الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، 2006.

- بن بوزيد شهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات

الصغيرة والمتوسطة، دراسة حالة الشركة ذ م م للخدمات العامة والتجارة آل دوداح، شهادة

الماجستير في علوم التسيير، تخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2011.

- بن قيط الجودي، إستراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية، دراسة وصفية

للإدارة الاستشفائية بالأغواط، رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم

السياسية والإعلام، جامعة الجزائر-03، 2011.

- زواوي فضيلة، محاضرات في تسيير المؤسسات، جامعة بوقرة، بومرداس، 2017.
- صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز SONELGAZ، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم في علم الاجتماع فرع: تنمية وتسيير الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري- قسنطينة، 2008.
- عامر حبيبة، دور المؤسسات الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة في ظل التكتلات الاقتصادية العالمية، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بوضياف المسيلة، 2017.
- عبد الرحمان القري، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وأثرها على الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة اقتصادية، شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف1، 2016.
- فاندي سهيلة خيرة، واقع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل تحديات اقتصاد

السوق، رسالة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، العلوم الاقتصادية والتسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان.

- فوزي محيريق، محاضرات في اقتصاد المؤسسة، موجهة لطلبة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لحضر الوادي، 2015.

- قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق: دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية، رسالة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2009.

- مريم ماضي، تأثيرات الهاتف النقال على أنماط الاتصال الاجتماعي لدى الطالب الجامعي - طلبة جامعة قسنطينة أنموذجا، رسالة الماجستير، تخصص الإعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة الحاج لخضر - باتنة.

المجلات:

- أحمد ميلي سمية وآخرون، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، مجلة افاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد 3، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018.

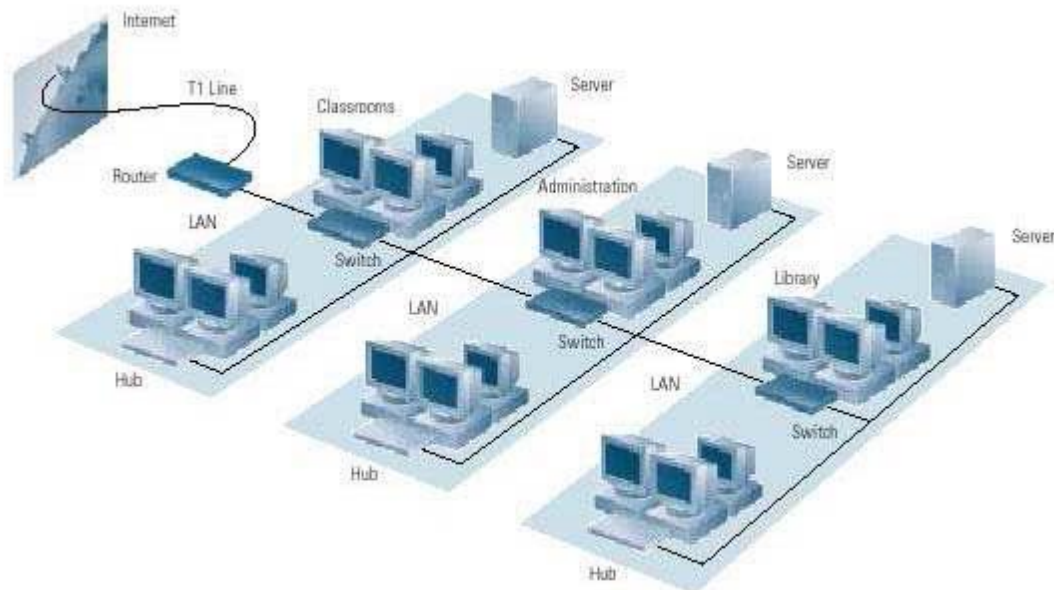
- الأمين بلقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني،
جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2014.
- برقية سهيلة، أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في
المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، ورقلة، الجزائر، 2016.
- بن عنتر عبد الرحمان، مراحل تطور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وآفاقها
المستقبلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 2، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- حديد يوسف وبراهمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية
الثقافية
- للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17، جامعة جيجل،
الجزائر، 2014.
- شادلي شوقي، أثر حجم المؤسسة الاقتصادية في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات
والاتصال، مجلة الباحث، عدد 07، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2009.

مواقع الكترونية :

- <https://top10siteshosting.com/what-is-host-sites/> .
- <http://4pcs-solutions.blogspot.com/>.
- <https://www.startimes.com/f.aspx?t=8298888>.

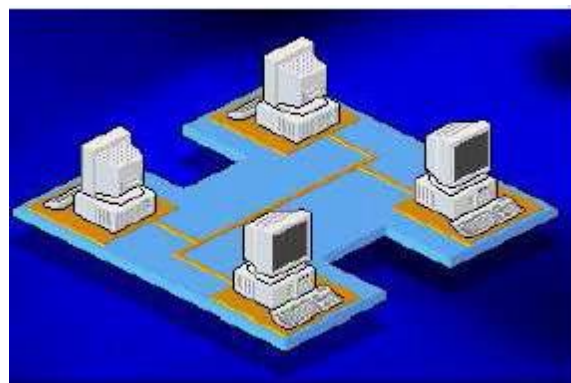
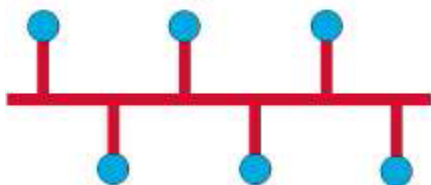
- <https://www.djelfa.info/vb/showthread.php?t=313468>.
- <https://www.tassialgerie.com/vb/showthread.php?t=21849>

قائمة الملاحق



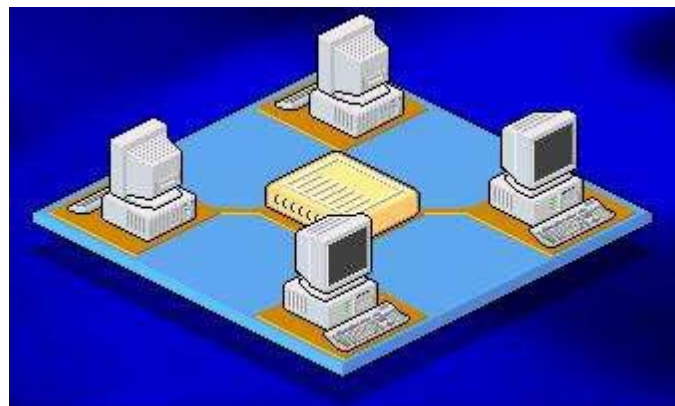
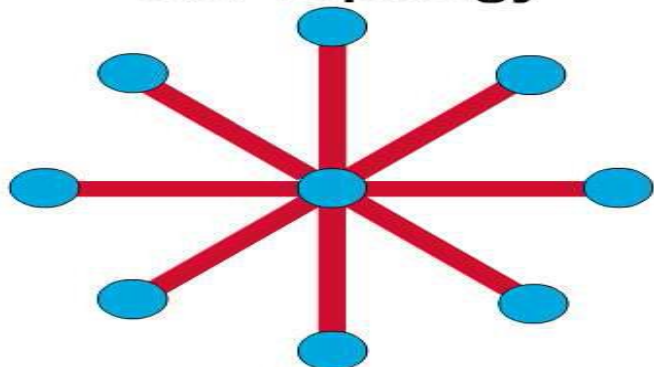
صورة رقم 01: تمثل شبكة المحلية LAN

Bus Topology

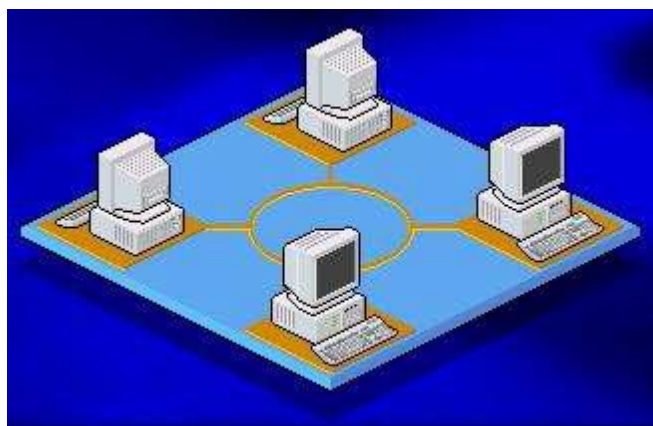
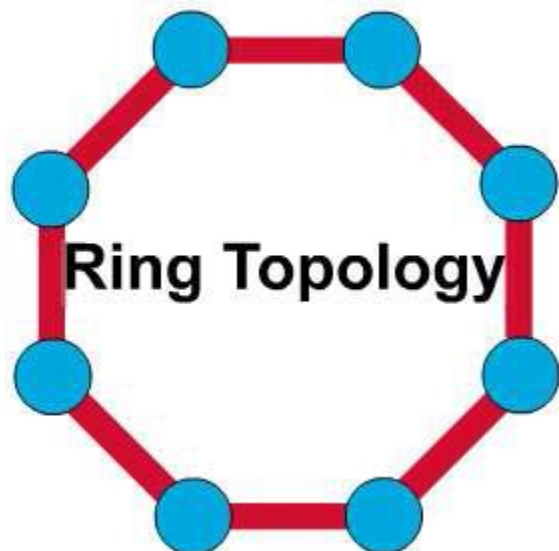


صورة رقم 02: تمثل الشبكة الناقل المساري BUS

Star Topology

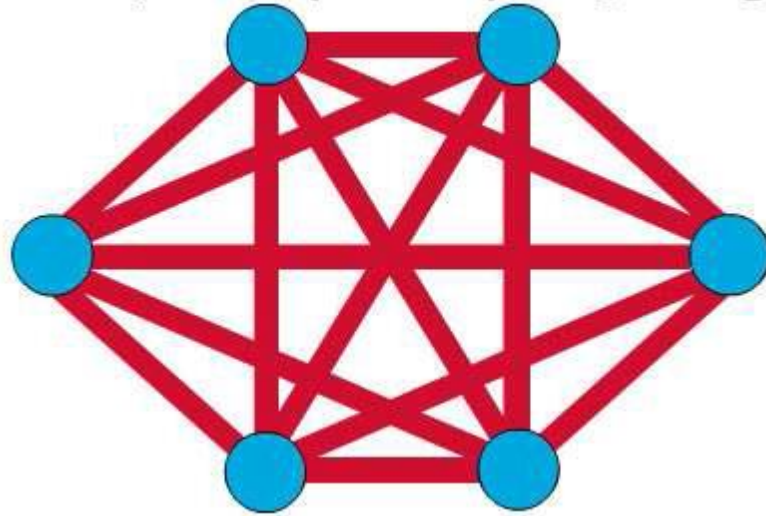


صورة رقم 03: تمثل الشبكة النجمية Network star



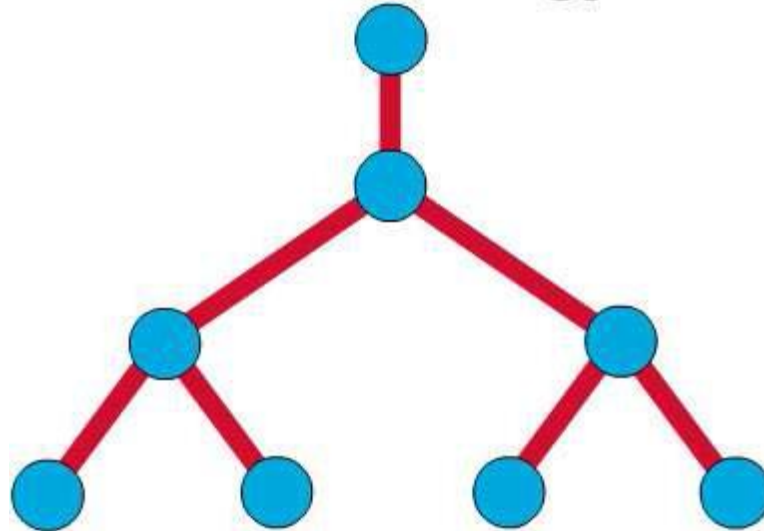
صورة رقم 04: تمثل الشبكات الحلقية Ring networks

Complete (Mesh) Topology



صورة رقم 05: تمثل الشبكات التشابكية Mesh

Tree Topology

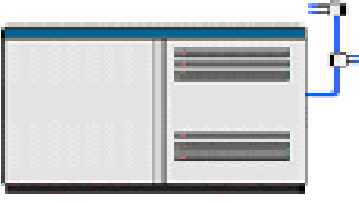


صورة رقم 06: تمثل الشبكة الشجرية Tree

مصدر الصور 1، 2، 3، 4، 5، 6: من موقع www.kutub.info.

مصدر الصورة 07: من كتاب تكنولوجيا المعلومات لجمال عبد الفتاح عبد الصمد.

Mainframe
Computer



Laptop



Server



Personal
Computer



صورة رقم 07: تمثل الكومبيوتر الشخصي، الخادم، الحاسب المحمول، الحاسب الآلي الممتاز.

دليل المقابلة

البيانات الشخصية:

السن:

الجنس:

المستوى التعليمي:

الوظيفة:

الخبرة المهنية:

محاوَر المقابلة:

المحور الأول: التكنولوجيا الاتصالية الحديثة المستخدمة داخل المؤسسة؟

السؤال الأول: ماذا تعرف عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

السؤال الثاني: ما نوع تكنولوجيات الاتصال الحديثة التي تستخدمونها داخل المؤسسة؟

السؤال الثالث: فيما تستخدم شبكات الاتصال الحديثة في المؤسسة؟

المحور الثاني: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة؟

السؤال الأول: في نظرك؛ هل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغيير في مؤسستكم؟

السؤال الثاني: هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة؟

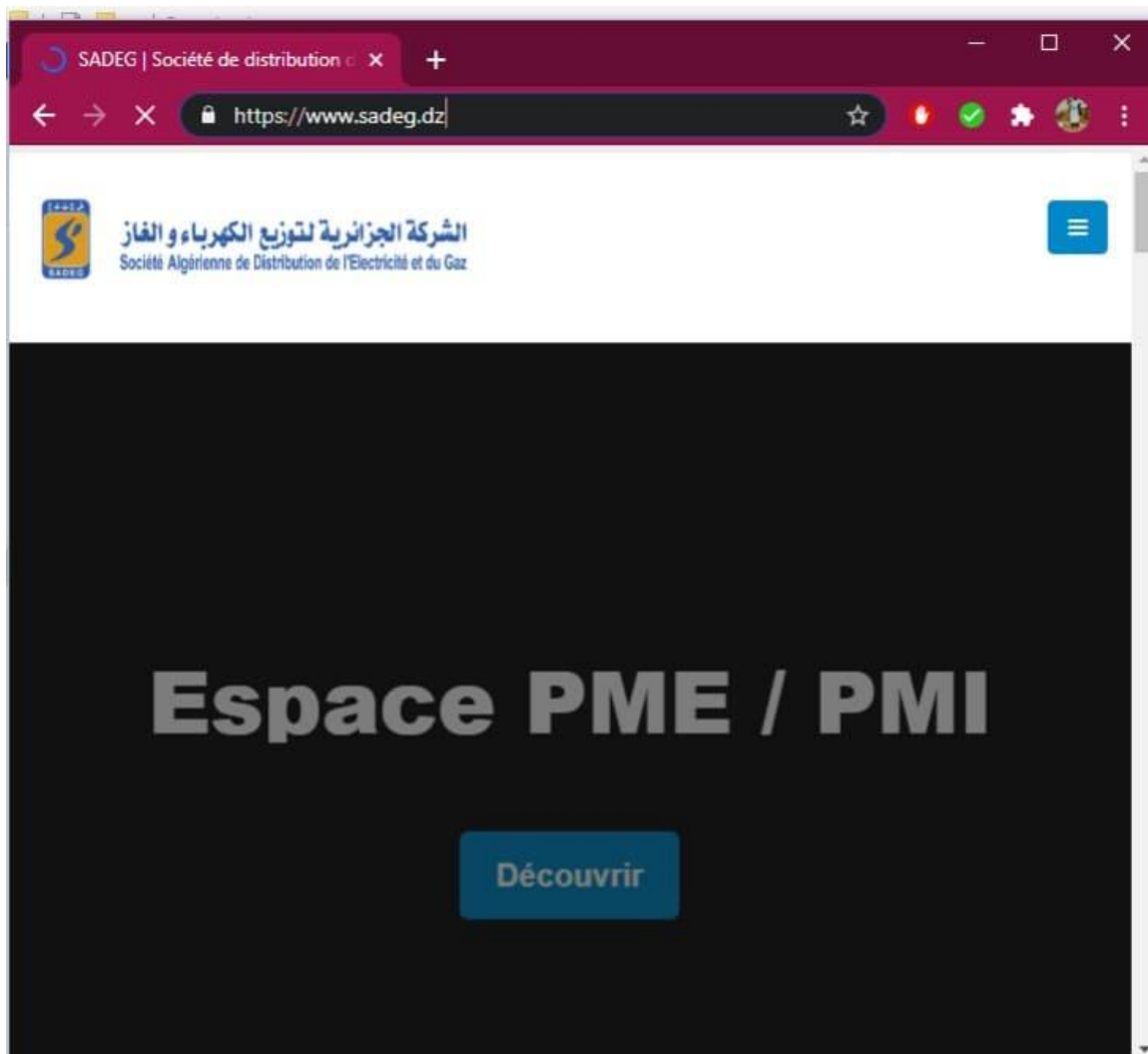
السؤال الثالث: هل تعمل مؤسستكم على مواكبة التكنولوجيا الحديثة من حيث تدريب وتكوين العمال؟

المحور الثالث: ماهي المعوقات والمشاكل التي تواجهها المؤسسة في استخدام التكنولوجيا الحديثة؟

السؤال الأول: هل تجد مؤسستكم صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

السؤال الثاني: هل يعتبر عدم توفر الكفاءات في مجال تكنولوجيا الاتصال عائق تتعرض إليه المؤسسة؟

السؤال الثالث: هل تواجه مؤسستكم انقطاعات في شبكات الاتصال؟



الموقع الإلكتروني لمؤسسة سونلغاز: <https://www.sadeg.dz/>

ملحق المصطلحات:

1. **FTP (file transfert protocol)**: هو عبارة عن مخزن للمعلومات يتم فيها تخزين الملفات الخاصة بالعمال بطريقة منتظمة يتم اجرعها عند الضرورة.
2. **Le SGC (Système de Gestion Clients)**: هو نظام جديد يتم من خلاله طلب الربط بالكهرباء والغاز من طرف الزبون.
3. **VPN (Réseau Prive Vitule)**: هي نظام عام يغطي استعمال شبكات عامة أو خاصة لإنشاء مجموعة من المستخدمين المفصولين عن بقية مستخدمي الشبكة.
4. **نظام السكادا**: الذي يتكون من جانبين: الإعلام الآلي والاتصالات وهو نظام يمكننا من مراقبة والحصول على معطيات في الوقت الآني ويحتوي هذا النظام على تطبيق Paver .CC
5. **La Flout**: شريحة اتصالية خاصة بالمؤسسة سونلغاز (اتفاقية بين المؤسسة سونلغاز وشركة موبيليس).
6. **تطبيق التنسيق Office ex changer**: الذي يحتوي حساب الالكتروني شخصي للموظفين Boite email personnel بغيت الاتصال مع مختلف المصالح.
7. **Compte Nova**: وهو برنامج لتسيير أجور العمال.
8. **تطبيق تسيير التزامات Gestion de engagement de entreprise**: وهو تطبيق لمتابعة أجور المقاول منذ بداية مشروعه حتى نهايته.
9. **نظام SGC (Système Gestion de Compte)**: هو نظام تسيير الحسابات خاص بمصلحة العلاقات التجارية يتم فيه تبادل الخبرات بين المصالح عن طريق رسائل.

10. تطبيق المالية: يعمل على متابعة المحاسبات البنكية والبريدية الجارية الخاصة بالشركة.
11. تطبيق تسيير محاسبة الزبائن: يقوم على تسيير حسابات الزبائن.
12. تطبيق تسيير التزامات: خاص بمتابعة عقود الموردين والصفقات.
13. تطبيق Montice: تطبيق اتصالي يتم فيه ارسال رسائل الكترونية متبادلة بين المصالح.